

Klachtenregeling Uw ZorgCompaan

Voorwoord

De medewerkers van Uw ZorgCompaan doen hun uiterste best u en/of uw naaste zo goed mogelijk te ondersteunen en te verzorgen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Wij stellen het op prijs als de cliënt een klacht aan ons kenbaar maakt. Dat geeft ons de mogelijkheid om samen met de cliënt een oplossing te vinden en helpt ons de kwaliteit te verbeteren.

Het beleid van Uw ZorgCompaan op het punt van klachtenbehandeling is erop gericht dat de klacht zo dicht mogelijk wordt afgehandeld op de plaats waar de klacht is ontstaan. Desalniettemin is het aan de klager een keus te maken uit de verschillende mogelijkheden tot behandeling van de klacht.

De procedure van de klachtafhandeling is vastgelegd in de klachtenbrochure van Uw ZorgCompaan.

In deze uitgebreide klachtenregeling wordt beschreven hoe Uw ZorgCompaan omgaat met onvrede of een klacht van cliënten en zijn de begrippen verder toegelicht.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. **Zorgaanbieder:** Uw ZorgCompaan;
 - b. **Zorgverlener:** een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent;
 - c. **Bestuurder:** de bestuurder van de zorgaanbieder;
 - d. **Cliënt:** natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - e. **Klacht:** uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - f. **Klager:** degene die een klacht indient;
 - g. **Cliëntenraad:** de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

- h. **Klachtenfunctionaris (extern):** degene, die conform contractuele afspraken, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent;
- i. **Zorgconsulent:** degene, die binnen de organisatie, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
- j. **Leidinggevende:** persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- k. **Zorg:** zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- l. **Wkkgz:** Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
- m. **Wzd:** Wet zorg en dwang

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende (zorgconsulent);
- c. de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris (Quasir);
- d. de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverlener/medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. Zorgverlener/medewerkers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt indien niet anoniem, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig

tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.

Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoetgekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht via info@uwzorgcompaan.eu.

Artikel 4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris (Quasir)

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - d. Hij helpt de klager en degene tegen wie de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - e. Hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet (Wkkgz) en de voor hem geldende beroepsnormen. Uw ZorgCompaan onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
5. Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder. De bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Indien door bemiddeling een oplossing is bereikt tussen u en Uw ZorgCompaan, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd door de klachtenfunctionaris en met beide partijen gedeeld, die dit vervolgens dienen te bevestigen.
9. Indien ondanks de bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen u en Uw ZorgCompaan, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar Uw ZorgCompaan en zal de klachtenfunctionaris u wijzen op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie.
10. Met klachten over de klachtenfunctionaris kunt u zich wenden tot de bestuurder van Uw ZorgCompaan of tot [Quasir](#).

Artikel 5 Cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt dat elke cliënt (of zijn/haar vertegenwoordiger) met een verstandelijke beperking, psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) of daaraan gelijkgestelde aandoening recht heeft op een cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon is er ook voor de vertegenwoordiger.

Onvrijwillige zorg of een onvrijwillige opname heeft gevolgen voor de vrijheid. De cliëntenvertrouwenspersoon kan ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan de cliëntenvertrouwenspersoon ondersteuning bieden bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend via info@uwzorgcompaan.eu.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. De cliënt;
 - b. Diens (wettelijk) vertegenwoordiger;
 - c. Diens nabestaande, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen en gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. Indien de klacht nog niet is besproken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris is de bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen

alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 7 Indienen klacht

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 6, ontvangt de klager binnen één week een bevestiging daarvan. Vervolgens bespreekt de zorgconsulent/externe klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen de klacht met klager waarbij hij klager informeert over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Indien klager dat wenst of heeft aangegeven geen telefonisch/mondeling contact te wensen over de klacht, wordt de informatie schriftelijk aan klager verstrekt. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de zorgconsulent/externe klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de zorgconsulent/externe klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **Verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van Uw ZorgCompaan wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze melding geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 18;
 - b. **Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de zorgconsulent/zorgcoach/externe klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. **Verzoek om een oordeel:** de bestuurder oordeelt op de klacht;
 - d. **Verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar;
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager.

Artikel 8 Behandeling door zorgconsulent/ externe klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
2. De zorgconsulent/externe klachtenfunctionaris:

- a. Kan met klager afspreken dat de zorgconsulent/externe klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling). In dat geval wordt de wettelijke termijn, waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld opgeschort, zo lang als wordt getracht om tot een oplossing van de klacht te komen.
 - b. Zal in elk geval binnen 1 week nadat klager het traject van klachtbehandeling heeft bepaald, de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de zorgconsulent/externe klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 7 lid 2 onder a en art. 17.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 7 lid 2 sub c) te vragen, waarna de op grond van lid 2a opgeschorte wettelijke termijn weer begint te lopen vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

Artikel 9 Beoordeling klacht door bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de bestuurder.
2. Indien de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder verzoekt klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtbehandeling worden beëindigd.
3. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De bestuurder vermeldt dat de klager, indien bij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid benoemde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie/ klachtencommissie Wzd voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 7 als schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar/ aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder. Er volgt in dat geval geen schriftelijk oordeel van de bestuurder.
2. De bestuurder zal zich ervoor inspannen dat de schadebehandelaar/ aansprakelijkheidsverzekeraar als volgt handelt:
 - a. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de schadeclaim een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar, waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
 - b. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

Indien een klacht door omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de bestuurder besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

De klacht wordt in behandeling genomen tenzij:

- a. De klacht anoniem is ingediend;
- b. De klacht langer dan 2 jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn;
- c. De klacht een regeling of wet betreft, voor zover de wijze van naleving door de regeling zelf geheel is bepaald;
- d. De klacht al door de klachtencommissie of geschillencommissie is behandeld zonder dat er nieuwe feiten zijn;
- e. De klacht al in behandeling is of al is behandeld door een rechter;
- f. Er sprake is van een calamiteit, seksueel misdrijf of misdrijf;

- g. De klacht ernstig vermoeden van een strafbaar feit betreft of betrekking heeft op een schadeclaim.

Heeft een klacht betrekking op de onder lid 'f' of 'g' genoemde situaties dan wordt deze onmiddellijk verwezen naar de bestuurder.

Klachten waarbij mogelijk sprake is van de onder 'f' genoemde feiten meldt de bestuurder deze direct bij de Inspectie van de Gezondheidszorg.

In geval van een dringende reden kan de organisatie besluiten de klachtenafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd.

De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtenbehandeling en de reden daarvan.

Overige bepalingen

Artikel 12 Behandeling klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij de andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende aanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de bestuurder/ klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder/ klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt. De bestuurder/ klachtenfunctionaris stelt klager op de hoogte van de wijze van behandeling.

Artikel 13 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijk traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 14 Intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris/ zorgaanbieder

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
2. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en de reden van intrekking.
3. In geval van een dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 15 Geschillencommissie/ klachtencommissie Wzd

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie of de klachtencommissie Wzd.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen – een geschil voorleggen aan de geschillencommissie/ klachtencommissie Wzd indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na de dag waarop de klacht schriftelijk is ingediend, worden ingediend bij de geschillencommissie/ klachtencommissie Wzd.

Artikel 16 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 17 Registratie

1. Iedere klacht wordt geregistreerd en in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg en dienstverlening.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch/zorgdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheid om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 20 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten inrekening gebracht aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Met de behandeling van klachten door de geschillencommissie kunnen wel kosten gemoeid zijn.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of degene op wie de klacht betrekking heeft zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 21 Jaarverslag

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit, aan de bestuurder, over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 22 Openbaarmaking klachtenregeling

De bestuurder draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 23 Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk acht.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de beleidsmedewerker en rapporteert daarover aan de cliëntenraad.

Artikel 24 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

Artikel 25 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 26 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2025.