

## Voorwoord

Mentaal Beter streeft naar tevreden cliënten en naastbetrokkenen. Een klacht is het tegenovergestelde van tevredenheid. Daarom vinden wij het voorkomen en oplossen van klachten van groot belang. Wij realiseren ons dat het indienen van een klacht voor een cliënt een moeilijke stap kan zijn. Tegelijk is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan. Een goede klachtenregeling kan beiden daarbij helpen.

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat klachtenafhandeling laagdrempelig, zorgvuldig en effectief plaatsvindt. De cliënt moet zich veilig voelen om zijn ontevredenheid vroegtijdig bespreekbaar te maken en doet dit bij voorkeur bij zorgverlener over wie hij ontevreden is.

Indien een rechtstreeks gesprek niet tot de gewenste oplossing heeft geleid of indien hierbij de tussenkomst van een derde gewenst is, kunnen de cliënt of derden zoals in deze klachtenregeling beschreven de klachtenfunctionaris van Mentaal Beter inschakelen. Degene die een klacht indient, kan bij de klachtenfunctionaris terecht om zijn verhaal te doen en de klacht op papier te zetten.

De klachtenfunctionaris coördineert de verdere klachtafhandeling. De Klachtenfunctionaris zoekt daarbij naar een bevredigende oplossing voor beide partijen. De manier waarop hij dat kan doen, is beschreven in deze klachtenregeling. Ook staan hierin de waarborgen die voor de goede uitoefening van zijn functie van belang zijn.

We willen met het uitvoeren van deze klachtenregeling eventuele klachten serieus nemen, oplossen, en daarnaast ook leren van de klachten en proberen deze in de toekomst te voorkomen.

# Algemene bepalingen

## Artikel 1 Definities

- 1.1 voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder: een directe of indirecte dochter van NL Mental Care B.V. welke zorg heeft verleend aan een cliënt ;
  - b. cliënt: de natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend als gedefinieerd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (“Wkkgz”);
  - c. vertegenwoordiger: de vertegenwoordiger van cliënt als gedefinieerd in de Wkkgz;
  - d. zorgverlener: een natuurlijk persoon die beroepsmatig (in dienstverband, als uitzendkracht, als gedetacheerde of als zelfstandige (ZZP’er)) zorg verleent namens de zorgaanbieder;
  - e. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
  - f. directie: de relevante regiodirectie van de zorgaanbieder
  - g. klacht: een uiting van ontevredenheid die schriftelijk per brief, per e-mail of via de website is ingediend bij de zorgaanbieder over een gedraging (beslissing, handeling of nalaten) jegens klager door de zorgaanbieder of een zorgverlener waartegen klager bezwaar heeft;
  - h. geschillencommissie: de geschilleninstantie zoals bedoeld in artikel 18 lid 1 van de Wkkgz waarbij de zorgaanbieder aangesloten is;
  - i. nabestaande(n): nabestaande(n) in de zin van de Wkkgz;
  - j. klager: de persoon die een klacht heeft ingediend conform deze klachtenregeling;
  - k. beklagde: de zorgaanbieder (of een onderdeel daarvan) c.q. de zorgverlener op wie de klacht betrekking heeft;
  - l. cliëntenraad: de cliëntenraad van zorgaanbieder die op grond van de Wmcz is ingesteld ten behoeve van de collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder;
  - m. klachtenfunctionaris: de door de zorgaanbieder aangewezen persoon die klagers op hun verzoek kan ondersteunen over hun klachtmogelijkheden, kan bijstaan bij het formuleren en indienen van een klacht, de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen en als bemiddelaar kan optreden, waarbij de klachtenfunctionaris onpartijdig optreedt en zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, klager, beklagde en andere betrokkenen uitvoert;
  - n. klachtdatum: de dag waarop de klacht is ontvangen door de klachtenfunctionaris c.q. de datum waarvan de klachtenfunctionaris in overleg met klager vaststelt dat de klacht is ingediend;

- o. zorg: alle activiteiten door de zorgaanbieder en zorgverleners gericht op de instandhouding en verbetering van gezondheid toestand c.q. zelfredzaamheid, alsmede het reduceren, opheffen, compenseren en voorkomen van tekorten daarin, voor zover de Wkkgz en deze regeling daarop van toepassing zijn.

- 1.2 Deze regeling is gebaseerd op:  
Artikel 13 lid 1 van de Wkkgz en is van toepassing op zorg die de zorgaanbieder verleent op grond van die wet.
- 1.3 Bij onduidelijkheid over de uitleg van termen en definities in deze regeling wordt aansluiting gezocht bij de definities zoals gehanteerd in de Wkkgz.
- 1.4 Deze regeling treedt in werking per ..... en is van toepassing op klachten die vanaf die datum worden ingediend.
- 1.5 Waar in deze regeling de mannelijke persoonsvorm gebruikt wordt, dient ook de vrouwelijke gelezen te worden en vice versa.

## **II Klachtenopvang**

### **Artikel 2 Aanspreekpunten voor klagers**

- 2.1. Een klager (zijnde een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die ontevreden is over een gedraging jegens cliënt in het kader van de zorgverlening kan dit bespreken met:
  - a. de zorgverlener;
  - b. de leidinggevende van de zorgverlener;
  - c. de klachtenfunctionaris;

### **Artikel 3 Klachten opvang door zorgverleners en leidinggevenden**

- 3.1. De zorgaanbieder en zorgverlener dragen er zorg voor dat cliënten en hun vertegenwoordigers bij aanvang van de zorgverlening voldoende geïnformeerd worden over de klachtenregeling. De zorgaanbieder plaatst de klachtenregeling op haar website, maakt deze toegankelijk voor en bekend bij haar medewerkers en zorgt onder andere voor een toegankelijke toelichting in een brochure en op haar website. Zorgverleners maken ontevreden cliënten en hun vertegenwoordigers gedurende de zorgverlening zo nodig opnieuw attent op de klachtenmogelijkheden in deze regeling.
- 3.2. De zorgverlener stelt de cliënt en diens vertegenwoordigers of nabestaanden in de gelegenheid zijn ontevredenheid met hem te bespreken. De zorgverlener kan met instemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordigers anderen (bijvoorbeeld een collega of leidinggevende) hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.
- 3.3. De zorgverlener bespreekt met instemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordigers de ontevredenheid in het team waarvan hij deel uitmaakt met als doel de ontevredenheid weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw ontevredenheid ontstaat.
- 3.4. Het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing op de collega of leidinggevende van de zorgverlener wanneer de cliënt en/of diens vertegenwoordigers zich rechtstreeks tot hem wendt/wenden.

### **Artikel 4 De positie van de klachtenfunctionaris**

- 4.1. Op grond van artikel 15 lid 1 Wkkgz wijst de zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten personen als klachtenfunctionaris aan, die:
  - a. een klager op diens verzoek van gratis advies dienen met betrekking tot de indiening van de klacht en diens klachtmogelijkheden;

- b. de klager eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht;
  - c. de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
  - d. bemiddelen tot het bereiken van en voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- 4.2. De Klachtenfunctionaris treedt onpartijdig op en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, klager, beklagde en andere betrokkenen uit. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- 4.3. De klachtenfunctionaris waarborgt de autonomie van de zorgaanbieder, klager, beklagde en andere betrokkenen. Deze partijen maken zelf hun keuzes en dragen daarvoor zelf verantwoordelijkheid. De klachtenfunctionaris staat tussen hen in en ondersteunt hen bij het maken van hun keuzes en hem zoeken naar een oplossing.
- 4.4. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht of een onderdeel daarvan. Om die reden is de klachtfunctionaris terughoudend met het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij het beste kan doen, wat onverlet laat dat de klachtenfunctionaris zich op de gronden als bedoeld in artikel 8 onbevoegd kan verklaren, een klacht niet ontvankelijk kan verklaren op de gronden als genoemd in artikel 8 en aan de zorgaanbieder algemene, niet aan een klacht gerelateerde adviezen kan geven.
- 4.5. De klachtenfunctionaris voert zijn werkzaamheden zonder inhoudelijke inmenging van de zorgaanbieder uit en wordt door de zorgaanbieder niet benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn werkzaamheden uitvoert.
- 4.6. De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris wordt onder meer gewaarborgd door een functieprofiel waarin de zorgaanbieder de positie, taken en (opleiding) vereisten van de klachtenfunctionaris beschrijft. Het functieprofiel van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg (VKIG) geldt daarbij als uitgangspunt.
- 4.7. Indien de klachtenfunctionaris een arbeidsovereenkomst heeft bij de zorgaanbieder, ondertekenen de klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder tevens een overeenkomst waarin de zorgaanbieder als werkgever verklaart dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in vrijheid en onafhankelijkheid kan uitoefenen, wat onverlet laat dat het functioneren van de klachtenfunctionaris dient te beantwoorden aan wat van een goed werknemer mag worden verwacht.

4.8. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere uitvoerende taken bij

de zorgaanbieder of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van zijn onafhankelijkheid.

- 4.9 De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarom de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of beklagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- 4.10 De zorgaanbieder draagt zorg voor voldoende personeelssterkte, zodat de rol en taken van de klachtenfunctionaris altijd adequaat kunnen worden vervuld, waaronder in ieder geval waarneming bij ziekte, vakantie of afwezigheid anderszins worden verstaan, alsmede waarneming indien anderszins noodzakelijke.
- 4.11 De zorgaanbieder biedt de klachtenfunctionaris de gelegenheid en middelen die hij redelijkerwijze nodig heeft, om zijn werkzaamheden adequaat uit te kunnen oefenen, zoals het volgen van relevant onderwijs en intervisie, toegang tot vakliteratuur en de mogelijkheid om in complexe situaties (extern) advies te kunnen inwinnen.

## **Artikel 5 Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

- 5.1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en bevoegdheden:
  - a. het in ontvangst nemen van klachten en het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - b. het begeleiden en monitoren van de klachtenprocedure, het instrueren van betrokkenen inzake de procedure en het stellen en bewaken van termijnen;
  - c. het informeren van klager, zorgverleners en overige betrokkenen over de klachtenregeling en de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
  - d. het na toestemming van klagers inwinnen bij en delen van informatie met zorgverleners, leidinggevenden, directie en raad van bestuur en het raadplegen van relevante stukken zoals het medisch dossier;
  - e. het informeren van personen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
  - f. het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij, zoals het initiëren van een open gesprek tussen klager en beklagde teneinde tot een duurzame oplossing voor de klacht te komen;
  - g. het optreden als onafhankelijke en onpartijdig bemiddelaar tussen klager en beklagde;
  - h. het informeren van klagers, beklagden, directie en raad van bestuur over ingetrokken en opgeloste klachten zoals bepaald in deze regeling, alsmede klachten die niet ontvankelijk zijn;

- i. het rapporten aan de directie en raad van bestuur over de uitkomsten van zijn onderzoek en de resultaten van zijn klachtbehandeling in individuele klachtzaken zoals bepaald in deze regeling;
  - j. het gevraagd en ongevraagd adviseren van directie, raad van bestuur, leidinggevenden en zorgverleners over hun omgang met klachten in algemene zin;
  - k. het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen aan de raad van bestuur en directie indien hij in de organisatie structurele oorzaken van klachten signaleert.
- 5.2. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van het probleem en op herstel van de relatie tussen klager, zorgverlener en zorgaanbieder.
- 5.3. De klachtenfunctionaris registreert in het klachtendossier op zorgvuldige wijze zijn contacten met klagers, alsmede de werkzaamheden die bij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een geanonimiseerde rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur, zodat zij zich een beeld kan vormen van de aard en achtergrond van klachten die zich binnen de verschillende onderdelen van de instelling voor hebben gedaan. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- 5.4. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, meldt de klachtenfunctionaris dit in eerste instantie bij diens operationeel leidinggevende of anders respectievelijk bij de directie of de raad van bestuur.

## **Artikel 6 Klachten over de klachtenfunctionaris**

- 6.1. De klachtenfunctionaris stelt een klager in de gelegenheid om zijn ontevreden over de handelwijze door de klachtenfunctionaris met hem te bespreken. De klachtenfunctionaris kan met instemming van klager andere hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.
- 6.2. Indien het in 6.1 bedoelde overleg naar de mening van klager niet toe een bevredigende oplossing heeft geleid, of indien klager een dergelijk overleg niet wenst, kan hij zijn ontevredenheid over de bejegening door de klachtenfunctionaris rechtstreeks kenbaar maken aan de raad van bestuur of de directie van de zorgaanbieder.

### **III Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 7 Het indienen van een klacht**

- 7.1 Een klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder door deze schriftelijk per brief, per e-mail, telefoon of de website aan te bieden aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt klachten in ontvangst.
- 7.2. Een klacht kan worden ingediend door:
- a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordigers; of
  - c. diens nabestaanden;
- 7.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 7.4 Het kan zijn dat beklagde zorginhoudelijke klachten van betrokkenen met betrekking tot een cliënt, niet of niet volledig mogen bespreken met betrokkenen om privacy redenen.
- 7.5 Indien een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de directie of de raad van bestuur, is de directie dan wel de raad van bestuur bevoegd klager door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 8 Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

- 8.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.
- 8.2 In de volgende gevallen is de klachtenfunctionaris niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen:
- a. de klacht heeft betrekking op zorg die niet door de zorgaanbieder is verleend;
  - b. de zorg waarop de klacht betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van die zorg geen zorgverlener bij de zorgaanbieder was.
  - c. de cliënt ontvangt zorg waarop de Wkkgz niet van toepassing is en waarvoor in deze regeling evenmin een uitzondering is gemaakt.



- 8.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris deze, na toestemming van de klager, door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.
- 8.4 De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- a. dezelfde klacht van klager reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
  - b. een gelijksoortige klacht nog in behandeling is;
  - c. het een klacht betreft die reeds bij de geschillencommissie c.q. de rechter aanhangig is gemaakt of waarin de geschillencommissie c.q. de rechter over de inhoud reeds een uitspraak heeft gedaan;
  - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de raad van bestuur zich er in individuele gevallen wegens bijzondere omstandigheden en/of redelijkheid en billijkheid voor gekozen heeft zich niet op deze termijn te beroepen.
- 8.5 Indien de klachtenfunctionaris zijn onbevoegdheid vaststelt of vaststelt dat de klacht niet ontvankelijk is, doet hij klager daar schriftelijk en gemotiveerd mededeling van.

## **Artikel 9 Werkwijze bij behandeling van een klacht**

- 9.1 De klachtenfunctionaris registreert de klachtdatum en maakt een klachtdossier aan.
- 9.2 Indien klager zich niet schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale formulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt, overlegt de klachtenfunctionaris met klager en helpt hem eventueel een klacht op schrift te stellen. Klager kan er in dit stadium voor kiezen formeel nog geen klacht in te dienen.
- 9.3 Indien klager zich schriftelijk per brief, per e-mail of via de website tot de klachtenfunctionaris wendt en deze de inhoud van dat bericht onvoldoende kan plaatsen of twijfelt of de inhoud van het bericht als klacht moet worden uitgelegd, treedt hij hierover in overleg met klager. In dat geval stellen klachtenfunctionaris en klager in goed overleg vast of er sprake is van een klacht, wat de inhoud van die klacht is en welke klachtdatum zal worden aangehouden.
- 9.4 De klachtenfunctionaris legt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na de klachtdatum, contact met degene die zich tot hem wendt. De klachtenfunctionaris registreert zijn contactpogingen. Indien klager zich binnen vijf weken na de eerste contactpoging van de klachtenfunctionaris niet bereikbaar toont, wordt

de klacht als ingetrokken beschouwd. Klager behoudt dan, met in achtneming van de verjaringstermijn, het recht de klacht op een later moment alsnog in te dienen.

- 9.5 Het eerste gesprek tussen klachtenfunctionaris en klager is erop gericht dat klager wordt gehoord. Verder wordt klager in dit gesprek geïnformeerd over de klachtenregeling en zo nodig door de klachtenfunctionaris geholpen de klacht te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop de klacht kan worden opgelost. Indien klager op basis van dit gesprek besluit een klacht in te dienen of voort te zetten, maken zij afspraken over de wijze waarop zijn beklagde hierbij zullen betrekken.
- 9.6 De klachtenfunctionaris organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop van de klachtenprocedure en doet dit in overeenstemming met deze regeling, de wet, de voor hem geldende overige regels en beroepsnormen en het functieprofiel.
- 9.7 De Klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen en zorgt ervoor dat:
- a. klager en beklagde zo goed mogelijk met elkaar in gesprek komen;
  - b. de uitkomst van dit onderzoek op schrift wordt gesteld en kenbaar is voor klager en beklagde.
- 9.8 De klachtenfunctionaris kan zich met instemming van klager in zijn onderzoek laten ondersteunen door andere medewerkers van de zorgaanbieder, zolang dit onderzoek niet wordt uitgevoerd door iemand die betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft op persoonlijk betrokkenheid heeft bij de klacht, klager of beklagde.
- 9.9 Bij complexe klachten kan de klachtenfunctionaris met instemming van klager en de raad van bestuur aan de voorzitter van de klachtencommissie of een andere externe deskundige het verzoek doen als bemiddelaar op te treden tussen klager en beklagde. Indien dit door de voorzitter van de klachtencommissie gebeurt, geschiedt deze bemiddeling op de manier zoals omschreven in dit Hoofdstuk III.
- 9.10 Bij complexe klachten kan de klachtenfunctionaris met instemming van de klager en raad van bestuur aan de klachtencommissie verzoeken het onderzoek uit te laten voeren middels een hoorzitting zoals geregeld in Hoofdstuk V. De uitspraak van de hoorzitting wordt aan toegezonden aan de raad van bestuur. De uitspraak heeft de vorm van een niet bindend advies aan de zorgaanbieder. Klager, beklagde en klachtenfunctionaris ontvangen een afschrift van de uitspraak.

## **Artikel 10 Klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade**

- 10.1 Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade:
- a. Informeert de klachtenfunctionaris bij klager naar de aard en omvang van de vermeende schade en de hoogte van het gevorderde bedrag;
  - b. Zendt de klachtenfunctionaris de klacht direct door aan de raad van bestuur, zodat zij de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder tijdig kan informeren;
- 10.2 De klachtenfunctionaris, (de voorzitter van de) de klachtencommissie en eventuele externe deskundigen doen geen uitspraak over de gegrondheid van de schadevergoedingsverzoeken door klagers.
- 10.3 De bepalingen in deze regeling om tot oplossing van de klacht te komen blijven onverminderd van kracht, met dien verstande dat de raad van bestuur te allen tijde kennis kan nemen van de voortgang van de klachtafhandeling en daarin namens zorgaanbieder een actievere rol kan innemen.

## **Artikel 11 Ingetrokken en opgeloste klachten**

- 11.1 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door dit mondeling, schriftelijk per brief of per e-mail dan wel anderszins aan de klachtenfunctionaris kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris bevestigt dit schriftelijk per brief of per e-mail aan klager en beklaagde.
- 11.2 Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid van klager en beklaagde is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk per brief of per e-mail met een beknopte toelichting aan klager en beklaagde.

## **Artikel 12 Beoordeling klacht door raad van bestuur**

- 12.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen zes weken indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welk termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 12.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- 12.3 Indien klager na een verlening als bedoeld in besluit zijn klacht aanhangig te maken bij de geschillencommissie, staat het de raad van bestuur vrij de klachtenprocedure te staken.

### **Artikel 13 Ketenzorg**

- 13.1 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, moet klager kenbaar maken dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager daarbij prijs stelt op een gecombineerde behandeling van de klacht door de betreffende zorgaanbieders, treedt de zorgaanbieder daarover in overleg met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 13.2 In situaties zoals bedoeld in 13.1 spreekt de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

## **IV De geschillencommissie en de rechtbank**

### **Artikel 14 Geschillencommissie en de rechtbank**

- 14.1 Indien een klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van geschil.
- 14.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien hij van mening is dat;
- a) De zorgaanbieder in strijd heeft gehandeld met deze regeling c.q. de artikelen 15 tot en met 17 van de Wkkgz;
  - b) De uitspraak als bedoeld in artikel 12.1 van deze regeling diens klacht naar zijn mening onvoldoende wegneemt;
  - c) Van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst conform deze regeling bij de zorgaanbieder indient.
- 14.3 De klager kan een geschil waarvan een verzoek tot schadevergoeding onderdeel is ook aanhangig maken bij de bevoegde rechtbank. Een geschil mag niet bij beide instanties tegelijk in behandeling gegeven worden.
- 14.4 Onder de in deze regeling genoemde adviestaak van de klachtenfunctionaris, valt ook het informeren van klager over de geschillencommissie en de rechtbank.

## V. Overige bepalingen

### Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

- 15.1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in het klachtdossier. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat dit zorgvuldig en veilig gebeurt. Het klachtdossier wordt tot vijf jaar na afsluiting van de klacht bewaard, tenzij de zorgaanbieder het noodzakelijk acht deze bewaartermijn te verlengen.
- 15.2. Het in 19.1 bepaalde is van overeenkomstig toepassing op de klachtencommissie voor zover het de door haar behandelde klachten betreft.
- 15.3. Documenten met betrekking tot de klachtafhandeling worden niet het elektronisch patiëntendossier van de cliënt bewaard, tenzij het documenten betreft die met het ook op herstel en behandeling onmisbaar geacht worden in het elektronisch patiëntendossier. In dat geval worden alleen die gegevens betreffende de klachtafhandeling opgenomen die voor goede behandeling of zorg noodzakelijk zijn. Het opnemen van dergelijke documenten in het dossier geschiedt alleen bij wijze van uitzondering en met zoveel mogelijk terughoudendheid. In dat geval verdient het de voorkeur dat de behandelaar deze uitzondering met de cliënt bespreekt.

### Artikel 16 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke 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 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de behandelovereenkomst hierop te attenderen, door het desgevraagd een exemplaar van de regeling en/of een brochure met een vereenvoudigde toelichting en overige relevante informatie te verstrekken, alsmede door de regeling met een vereenvoudigde toelichting en overige relevante informatie op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 19 Overzicht en evaluatie regeling**

- 19.1 De zorgaanbieder verstrekt de cliëntenraad jaarlijks een overzicht van de klachten en zij bespreken de materiële zaken samen, waarbij ook stil wordt gestaan bij eventuele (voor)genomen beleidsacties naar aanleiding van het overzicht.
- 19.2 De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en daarna tweejaarlijks of zoveel eerder als wenselijk.
- 19.3 De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenklachtenfunctionaris en (de voorzitter van) de klachtencommissie,

### **Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

### **Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling**

- 21.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
- 21.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter instemming voor aan de (centrale) cliëntenraad.