

Klachtenregeling voor cliënten



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Hoofdstuk 1 – Inleidende bepalingen | 4 |
| Artikel 1. Begripsomschrijvingen | 4 |
| Hoofdstuk 2 – Algemene bepalingen over het indienen van een klacht | 5 |
| Artikel 2. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is. | 5 |
| Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende | 5 |
| Artikel 4. De klachtenfunctionaris | 6 |
| Artikel 5. Klachtencommissie | 7 |
| Artikel 6. Het indienen van een klacht | 7 |
| Artikel 7. Bevoegdheid en ontvankelijkheid..... | 8 |
| Artikel 8. Ingetrokken en opgeloste klachten | 9 |
| Artikel 9. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders (Ketenzorg) betrekking heeft | 9 |
| Hoofdstuk 3 – Werkwijze behandeling van een klacht | 9 |
| Artikel 10. Werkwijze behandeling van een klacht door medewerker en diens leidinggevende | 9 |
| Artikel 11. Werkwijze behandeling van een klacht door klachtenfunctionaris | 9 |
| Artikel 12. Beoordeling klacht door directie | 10 |
| Hoofdstuk 4 – Werkwijze behandeling van een klacht door de klachtencommissie..... | 11 |
| Artikel 13. Benoeming, samenstelling en ontslag | 11 |
| Artikel 14. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie..... | 13 |
| Artikel 15. In behandeling nemen van een klacht bij de klachtencommissie | 13 |
| Artikel 16. Aard van de klacht en termijn van behandeling | 14 |
| Artikel 17. Zittingscommissie | 14 |
| Artikel 18. Wraking..... | 14 |
| Artikel 19. Onderzoek..... | 14 |
| Artikel 20. Hoorzitting | 15 |
| Artikel 21. Stopzetting behandeling van klacht..... | 15 |
| Artikel 22. Advies klachtencommissie | 15 |
| Artikel 23. Oordeel directie | 16 |
| Hoofdstuk 5 – Slotbepalingen | 17 |
| Artikel 24. Geschillencommissie en rechtbank | 17 |
| Artikel 25. Geheimhouding | 17 |
| Artikel 26. Archivering en bewaartermijn klachtendossier | 17 |
| Artikel 27. Overige klacht- en meldmogelijkheden | 17 |
| Artikel 28. Kosten | 17 |
| Artikel 29. Jaarverslag en reglement..... | 17 |
| Artikel 30. Openbaarmaking klachtenregeling..... | 18 |
| Artikel 31. Evaluatie..... | 18 |
| Artikel 32. Onvoorziene omstandigheden | 18 |
| Artikel 33. Vaststelling en wijziging regeling | 18 |
| Artikel 34. Datum van inwerkingtreding | 18 |

Voorwoord

De ervaring is dat cliënten en/of naasten niet snel een klacht indienen. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen is het daarom des te belangrijker dat we als zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen we als zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kunnen we van klachten leren en kunnen klachten aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een dergelijke regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoerings- besluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Uitgangspunt voor deze klachtenregeling is dan ook, dat alle in zorg genomen cliënten een beroep kunnen doen op de klachtenregeling, tenzij het een klacht betreft over maatschappelijke ondersteuning in een gemeente die een eigen klachtenregeling hanteert.

De zorgorganisaties van Espria leveren ook zorg aan kinderen en jeugdigen die onder de Jeugdwet vallen. Hoewel de Wkkgz niet van toepassing is op de jeugdhulp, heeft Espria besloten om deze klachtenregeling ook open te stellen voor klachten over de jeugd(gezondheids-)zorg.

Daarnaast geldt voor zorgorganisaties die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, dat de Wzd een specifieke regeling kent voor klachten over de onderwerpen die in de Wzd zijn genoemd. Deze klachten vallen buiten deze klachtenregeling, die op basis van de Wkkgz is opgesteld en kunnen via de directie worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie(KCOZ), die op grond van de Wzd is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en cliënten.

Als lid van ActiZ en VGN heeft Espria besloten voor klachten over de Wzd gebruik te maken van de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze commissie is ingesteld door ActiZ en LOC, samen met partijen in de gehandicaptenzorg (VGN, Ieder(in), KansPlus en het LSR. Verdere informatie is te vinden op www.kcoz.nl.

Deze klachtenregeling gaat uit van drie mogelijkheden tot klagen: de klager heeft de keuze een klacht voor te leggen aan 1) medewerker/leidinggevende, 2) klachtenfunctionaris of 3) klachtencommissie. Afhankelijk van de gekozen weg, klachtenfunctionaris of klachtencommissie, geeft de directie een oordeel over de klacht.

De verschillende bepalingen uit deze regeling zijn, waar nodig, voorzien van een korte toelichting. Deze toelichting vermeldt of de tekst is gebaseerd op een wettelijke bepaling of op een eigen keuze van de Espria-organisaties.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling 2020 die door ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg (LOC) in gezamenlijkheid is opgesteld. Door samen de modelregeling op te stellen brengen LOC en ActiZ tot uitdrukking dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieders.

Hoofdstuk 1 – Inleidende bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

| | |
|---------------------------------|--|
| Cliënt: | natuurlijk persoon die zorg vraagt, dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg of overige zorg en dienstverlening verleent of heeft verleend; |
| 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 mondeling, schriftelijk of per e-mail wordt ingediend bij de directie of klachtenfunctionaris, of - uitsluitend schriftelijk of per e-mail – bij de klachtencommissie. |
| Klager: | degene die een klacht indient of laat indienen; |
| Aangeklaagde: | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| Raad van Bestuur: | de Raad van Bestuur van Stichting Espria waaronder de groepsmaatschappijen Icare, Icare JGZ, Evean, De Trans, Zorggroep Meander en Zorgcentrale Noord vallen; |
| Directie: | de directie van Icare, Icare JGZ, Evean, De Trans, Zorggroep Meander of Zorgcentrale Noord; |
| Zorgaanbieder: | Stichting Icare, Stichting Icare JGZ, Stichting Evean Zorg, Stichting De Trans, Stichting Zorggroep Meander, of Stichting Zorgcentrale Noord (ZCN); |
| Zittingscommissie: | de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen; |
| Klachtencommissie: | de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze klachtenregeling; |
| Klachtenfunctionaris: | degene die binnen de organisatie of extern in opdracht van de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, de klachten opvangt, coördineert en bemiddelt |
| AVG: | Algemene Verordening Gegevensbescherming |
| Wzd klacht: | klacht over een beslissing zoals bedoel in artikel 55 Wzd |
| Cliëntenraad: | de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder; |
| Inspecteur: | Inspecteur van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd; |
| Maatschappelijke ondersteuning: | maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015; |
| Vertegenwoordiger: | de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt; |
| Wkkgz: | Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg; |
| Zorg: | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet Big) 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. |

1.2 Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dan dient in deze klachtenregeling voor 'cliëntenraad' te worden gelezen 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k van de Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2 – Algemene bepalingen over het indienen van een klacht

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

2.1 Een cliënt, diens vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer, diens naasten (indien het een gedraging jegens de naasten betreft) of nabestaanden van de cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de medewerker over wie hij niet tevreden is of diens leidinggevende;
2. de klachtenfunctionaris;
3. de klachtencommissie of Klachtencommissie jeugdwet.

2.2 Een cliënt, diens vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer diens naasten (indien het een gedraging jegens de naasten betreft) of nabestaanden van de cliënt, kan een klacht indienen bij de medewerker of diens leidinggevende, de directie van de zorgaanbieder of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

2.3 Een Wzd klacht kan via de directie van desbetreffende zorgorganisatie worden ingediend bij de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

2.4 Verzoeken tot vergoeden van schade vallen niet onder deze regeling. Deze verzoeken dienen ingediend te worden bij de directie.

Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende

3.1 Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande indien gepast attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon.

3.2 Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid diens onvrede 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.

3.3 Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

3.4 Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer, dienst naasten (gedraging naasten) of nabestaande in de gelegenheid 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 leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/ of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

4.1 De klachtenfunctionaris behandelt klachten op grond van de Wkkgz en heeft tenminste de volgende taken:

- a) Informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b) Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c) Helpt desgevraagd cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
- d) Verwijst cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden naar de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) (Wzd) indien de klacht niet Wkkgz gerelateerd is en stuurt de klacht onvrijwillige zorg door aan de KCOZ. Tevens verwijst de klachtenfunctionaris naar de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

4.2 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.

4.3 De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving volgende het beroepsprofiel klachtenfunctionaris VKIG.

4.4 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Wkkgz en de daarvoor geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie; dit betekent dat de zorgaanbieder zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

4.5 De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Bewaring en registratie geschieden zodanig dat de privacy van de klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek (vier maandelijks) een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

4.6 De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

4.7 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, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur, nadat hij meent ook bij de directie niet het juiste gehoor te vinden. De Raad van Bestuur onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

4.8 Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten op grond van de Wkkgz en Jeugdwet. De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a) klachten behandelen die haar op grond van deze regeling worden voorgelegd en daarbij komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- b) het doen van aanbevelingen aan de directie betreffende de mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg op grond van signalen, ontvangen uit behandelde klachtenprocedures;
- c) het zorgvuldig registreren en administreren van de klachten die zij behandelt;
- d) het minimaal jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden aan de directie.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

6.1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij:

- a) De medewerker;
- b) De leidinggevende;
- c) De klachtenfunctionaris;
- d) De klachtencommissie;
- e) De directie.

Het streven is een klacht eerst te bespreken met de medewerker en/of leidinggevende. Mocht de cliënt haar klacht niet eerst willen melden en bespreken aan/met medewerker/ leidinggevende dan kan contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris. Een klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder door deze schriftelijk (per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website) aan te bieden ter attentie van de directie. De klacht wordt in ontvangst genomen. Bij mondelinge klachten helpt de leidinggevende of klachtenfunctionaris de cliënt bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

6.2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a) de cliënt;
- b) diens vertegenwoordiger;
- c) diens zaakwaarnemer;
- d) diens nabestaanden;
- e) naasten van de cliënt, indien het een gedraging jegens de naasten betreft.

6.3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger of naaste van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de directie.

6.4 De vraag of en zo ja in hoeverre de beklagden zorginhoudelijke klachten van naastbetrokkenen en nabestaanden met hen zullen bespreken, hangt mede af van de vraag of zij jegens de betreffende naastbetrokkene of nabestaande hun medisch beroepsgeheim mogen doorbreken.

6.5 Indien een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de directie, is de directie bevoegd klager door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Artikel 7. Bevoegdheid en ontvankelijkheid

7.1 De klachtenfunctionaris of klachtencommissie beoordeelt of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

7.2 In de volgende gevallen is de klachtenfunctionaris of klachtencommissie niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen:

- a) de klacht heeft betrekking op zorg die niet door de zorgaanbieder is verleend en ook niet verleend hoefde te worden;
- b) de zorg waarop de klacht betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van de 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;
- d) klachten op grond van de Jeugdwet worden behandeld door de klachtencommissie;
- e) klachten in de zin van artikel 55 Wzd, deze klachten worden door de zorgaanbieder doorgestuurd aan de klachtencommissie KCOZ (www.kcoz.nl); cliënt wordt verwezen naar cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
- f) indien de klacht (mede) betrekking heeft op het verstrekken tot vergoeding van geleden schade

7.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, meldt de klager de klacht bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.

7.4 De klachtenfunctionaris of klachtencommissie 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 (artikel 6.2);
- e) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de directie er in individuele gevallen wegens bijzondere omstandigheden voor gekozen heeft zich niet op die verjaringstermijn te beroepen.

7.5 Indien de klachtenfunctionaris of klachtencommissie zijn onbevoegdheid vaststelt of vaststelt dat de klacht niet ontvankelijk is, doet zij klager daar schriftelijk en gemotiveerd mededeling van.

7.6 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het vijfde lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

7.7 Een bezwaar wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

7.8 Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, omdat zij zich op grond van het tweede lid onbevoegd heeft verklaard, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de

directie, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht. De directie reageert op de klacht en stelt nader onderzoek voor.

Artikel 8. Ingetrokken en opgeloste klachten

8.1 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door dit mondeling of schriftelijk aan de klachtenfunctionaris of aan de klachtencommissie kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris of klachtencommissie bevestigt dit schriftelijk per brief of per e-mail aan klager en beklaagde.

8.2 Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie dit schriftelijk per brief of per e-mail met een beknopte toelichting aan klager en beklaagde.

Artikel 9. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders (Ketenzorg) betrekking heeft

9.1 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders, neemt de directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

9.2 De directie spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

9.3 Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 3 – Werkwijze behandeling van een klacht

Artikel 10. Werkwijze behandeling van een klacht door medewerker en diens leidinggevende

Medewerker en leidinggevende stellen de cliënt in de gelegenheid de onvrede met hen te bespreken.

Artikel 11. Werkwijze behandeling van een klacht door klachtenfunctionaris

11.1 In behandeling nemen van een klacht: Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtenfunctionaris bevoegd de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht op te lossen.

11.2 De klachtenfunctionaris registreert de klachtdatum en maakt een klachtdossier aan.

11.3 Indien klager zich niet schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt, overlegt de klachtenfunctionaris met klager en helpt hem eventueel een klacht op schrift te stellen.

11.4 Indien klager zich schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op 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.

11.5 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.

11.6 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 zijn 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 zij beklagde hierbij zullen betrekken.

11.7 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.

11.8 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.

11.9 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 of persoonlijke betrokkenheid heeft bij de klacht, klager of beklagde.

Artikel 12. Beoordeling klacht door directie

12.1 Indien verwacht wordt dat de klacht niet binnen zes weken na de klachtdatum is ingetrokken of opgelost c.q. een oplossingstraject is afgesproken (bijv. door vereising zorgvuldige onderzoek) kan de klachtenfunctionaris besluiten in overleg met klager de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken te verlengen. Van het verlengen van die termijn doet de klachtenfunctionaris een schriftelijke mededeling aan klager en beklagde.

12.2 Onverminderd het in art. 12.1 bepaalde kunnen klager en klachtenfunctionaris in goed overleg en met wederzijds goedvinden een langere termijn afspreken. Deze termijn kan langer zijn wanneer klager en klachtenfunctionaris op grond van art.14.3 met wederzijds goedvinden een langere termijn overeen zijn gekomen.

12.3 Het in lid 1 en 2 bepaalde is van overeenkomstige toepassing in het geval de klachtafhandeling door de (voorzitter van) de klachtencommissie in de vorm van bemiddeling of een hoorzitting plaatsvindt. In dat geval dient in plaats van klachtenfunctionaris de voorzitter van de klachtencommissie gelezen te worden. De klachtencommissie zendt de uitspraak aan de directie en een afschrift daarvan aan de klachtenfunctionaris.

12.4 Binnen zes weken na de klachtdatum, of binnen tien weken in het geval van een verlenging als bedoeld in lid 2, doet de betrokken leidinggevende in overleg met de klachtenfunctionaris namens de zorgaanbieder schriftelijk per brief of per e-mail met redenen omkleed mededeling aan klager over haar beslissingen over de klacht, alsmede welke maatregelen zij heeft genomen of zal nemen en binnen welke termijn zij die maatregelen zal realiseren. De directie reageert in overleg met de klachtencommissie schriftelijk per brief of per e-mail met redenen omkleed mededeling aan klager over haar beslissingen over de klacht, alsmede welke maatregelen zij heeft genomen of zal nemen en binnen welke termijn zij die maatregelen zal realiseren daar waar de klachtencommissie betrokken is.

12.5 Indien de directie met haar besluit als bedoeld in art. 12.4 afwijkt van het advies van de klachtencommissie, vindt altijd overleg plaats met de Raad van Bestuur voordat het besluit wordt genomen. Verder verwijst de directie naar de mogelijkheid van klager om tegen dit oordeel in beroep te gaan bij de geschillencommissie. De directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen, het adres, de website, alsmede de kosten van deze procedure.

12.6 Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet adequaat beoordeeld kan worden, bespreekt zij dit met de Raad van Bestuur. Daarna deelt zij dit schriftelijk per brief of per e-mail en met redenen omkleed mee aan klager en beklaagde. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen die termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn dit alsnog zal gebeuren.

12.7 Indien klager na een verlenging besluit zijn klacht aanhangig te maken bij de geschillencommissie of de rechtbank, staat het de directie vrij de interne klachtenprocedure te staken.

Hoofdstuk 4 – Werkwijze behandeling van een klacht door de klachtencommissie

Artikel 13. Benoeming, samenstelling en ontslag

13.1 De zorgaanbieder wijst een klachtencommissie aan die:

- a. belast is met de behandeling van klachten die haar ter behandeling worden voorgelegd;
- b. belast is met de behandeling van klachten voortvloeiend uit de jeugdwet.

13.2 De uitspraken van de klachtencommissie over klachten:

- a. als bedoeld in 13.1 onder a gelden als niet bindende adviezen aan de directie;
- b. als bedoel in 13.1 onder b gelden als bindende adviezen als bepaald in de Jeugdwet.

13.3 De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

13.4 De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de

klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

13.4.1 De directie stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.

13.4.2 Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de directie de voorzitter van de klachtencommissie.

13.4.3 De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

13.5 De klachtencommissie bestaat uit een door de zorgaanbieder te bepalen aantal onafhankelijke leden (tenminste 3), waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.

13.6 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder, zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.

13.7 De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

13.8 De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist tot lid van de klachtencommissie. Voor klachten die betrekking hebben op de ouderenzorg wordt een specialist ouderengeneeskunde benoemd. Voor klachten die betrekking hebben op de gehandicaptenzorg wordt een orthopedagoog of AVG arts benoemd. Voor klachten die betrekking hebben op de jeugdzorg wordt een jeugdarts benoemd.

13.9 De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

13.10 Een lid van de klachtencommissie kan de benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

13.11 De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

13.12 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a) het verstrijken van de zittingstermijn;
- b) het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
- c) overlijden;
- d) ontslag door de Raad van Bestuur;

13.13 De Raad van Bestuur kan een lid zijn lidmaatschap ontnemen wegens verwaarlozing van zijn taak c.q. indien sprake is van een dringende redenen zoals bedoeld in artikel 7:678 BW waardoor handhaving van het lidmaatschap redelijkerwijs niet van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De Raad van Bestuur biedt het lid dan eerst de gelegenheid door haar te worden gehoord.

13.14 De directie voegt in overleg met de voorzitter aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe die ondersteuning biedt aan de klachtencommissie. De taken en bevoegdheden van de ambtelijk secretaris worden door directie en de voorzitter van de klachtencommissie in onderling overleg bepaald. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. Voor de ambtelijk secretaris wordt een waarnemer benoemd.

13.15 De directie kan, met instemming van de Raad van Bestuur, ervoor kiezen met een of meerdere soortgelijke zorgaanbieders een gezamenlijke klachtencommissie aan te wijzen. In dat geval neemt zij haar beslissingen als bedoeld in 13.2 tot en met 13.11 gezamenlijk met de directie c.q. het bestuur van de deelnemende zorgaanbieders. De directie kiest alleen voor een gezamenlijke klachtencommissie wanneer zij zich ervan verzekerd heeft dat dit de kwaliteit van de klachtenafhandeling ten goede komt.

Artikel 14. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

Klachten worden ingediend bij de klachtencommissie overeenkomstig hetgeen bepaald is in artikel 6.

Artikel 15. In behandeling nemen van een klacht bij de klachtencommissie

15.1 Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd de klager voor te stellen vooreerst met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht op te lossen.

15.2 De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten voor bijstand zijn voor rekening van klager.

15.3 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangst-bevestiging. De klachtencommissie meldt dat expliciete toestemming van de cliënt nodig is voor het gebruik van zijn gegevens. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn. Indien cliënt geen toestemming geeft voor het gebruik van zijn gegevens dan wordt de klacht ongegrond verklaard.

15.4 De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

15.5 De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

15.6 De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

15.7 Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft. De cliënt moet toestemming geven om de klacht te behandelen. Uitzondering hierop is als een klacht door naasten is ingediend en betrekking heeft op gedragingen jegens die naasten.

Artikel 16. Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken of mogelijk later in afstemming met klager, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de directie een kopie van de klacht.

Artikel 17. Zittingscommissie

17.1 Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

17.2 De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

17.3 Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.

17.4 Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

17.5 De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 18. Wraking

18.1 Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

18.2 De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

18.3 Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 17, vijfde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 19. Onderzoek

19.1 De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

19.2 Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

19.3 De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 20. Hoorzitting

20.1 De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

20.2 Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand wordt gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.

20.3 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

20.4 Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 21. Stopzetting behandeling van klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 22. Advies klachtencommissie

22.1 Het advies van de klachtencommissie aan de directie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

22.2 De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.

22.3 In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:

- a) de klacht waarop het advies betrekking heeft;
- b) de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- c) de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- d) het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
- e) de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
- f) eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

22.5 Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

22.6 De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:

- a) de klager;

- b) de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c) de aangeklaagde;
- d) de directie.

Artikel 23. Oordeel directie

23.1 De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie, op basis van de melding van de klachtencommissie 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 directie 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 bij de klachtencommissie.

23.2 Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten of dat hij wegens overschrijding van de beoordelingstermijn de klacht voorlegt aan de geschillen-commissie. Indien de klager niet bereid is het oordeel van de directie af te wachten en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de directie bevoegd de klachtenprocedure te beëindigen.

23.3 De directie deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel 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.

23.4 Indien het oordeel van de directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie, motiveert hij dit.

23.5 De directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

23.6 De directie neemt een besluit dat afwijkt van het advies van de klachtencommissie pas nadat afstemming met de Raad van Bestuur heeft plaatsgevonden.

Hoofstuk 5 – Slotbepalingen

Artikel 24. Geschillencommissie en rechtbank

24.1 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.

24.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 25. Geheimhouding

Een ieder 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 26. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

26.1 De klachtencommissie en klachtenfunctionaris bewaren alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

26.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 27. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 28. Kosten

Voor de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie, zoals bedoeld in deze regeling, worden geen kosten in rekening gebracht bij de klager of aangeklaagde.

Artikel 29. Jaarverslag en reglement

29.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie, de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de medezeggenschapsorganen. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

29.2 De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 30. Openbaarmaking klachtenregeling

De directie is ervoor verantwoordelijk deze regeling onder de aandacht te brengen van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 31. Evaluatie

31.1 De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

31.2 De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de centrale ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 32. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 33. Vaststelling en wijziging regeling

33.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

33.2 Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

33.3 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en de centrale ondernemingsraad.

Artikel 34. Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking per 3-12-2020. Alle voorgaande regelingen worden met ingang van deze datum ingetrokken.