



Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 1 van 13

## Klachtenregeling De 4 jaargetijden Barneveld

### Inhoudsopgave

Doel van de klachtenregeling	blz. 2
Bekendmaking	blz. 2
Vaststellen klachtenregeling	blz. 2
<b>Hoofdstuk 1</b>	
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	blz. 3-4
<b>Hoofdstuk 2</b>	
Artikel 2. Bij wie kan de cliënt terecht als hij ontevreden is	blz. 5
Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende	blz. 5
Artikel 4. De klachtenfunctionaris	blz. 5
<b>Hoofdstuk 3.</b>	
Artikel 5. Het indienen van een klacht	blz. 7
Artikel 6. Bevoegdheid van de raad van commissarissen	blz. 7
Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht	blz. 8
Artikel 8. Werkwijze bij beoordeling van een klacht	blz. 8
Artikel 9. Stopzetting behandeling van de klacht	blz. 10
Artikel 10. Beoordeling klacht door de raad van bestuur	blz. 10
Artikel 11. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	blz. 11
Artikel 12. Geschillencommissie	blz. 11
Artikel 13. Archivering en bewaartermijn klachtendossier	blz. 11
Artikel 14. Geheimhouding	blz. 12
<b>Hoofdstuk 4.</b>	
Artikel 15. Overige klacht en melding mogelijkheden	blz. 12
Artikel 16. Kosten	blz. 12
Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling	blz. 12
Artikel 18. Evaluatie	blz. 12
Artikel 19. Onvoorziene omstandigheden	blz. 12
Artikel 20. Vaststelling en wijziging regeling	blz. 12
Artikel 21. Datum van inwerkingtreding	blz. 13

Dit klachten reglement is gepubliceerd op de website van de 4 jaargetijden

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 2 van 13

*Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. De nieuwe wet wil een effectieve behandeling van klachten bevorderen en stimuleren dat zorgaanbieders openheid van zaken geven als iets mis is gegaan en zich optimaal inzetten om samen met cliënten een passende oplossing voor hun klachten te vinden. Bovendien is het van belang om van klachten te leren, zodat voorkomen kan worden dat in de toekomst opnieuw ontevredenheid ontstaat. De Wkkgz draagt bij aan de versterking van de positie van de cliënt door van zorgorganisaties te vragen dat zij een functionaris ter beschikking stellen die cliënten behulpzaam kan zijn als zij niet tevreden zijn over wat de zorgorganisatie hun biedt. Onvrede kan zo laagdrempelig en effectief aan de orde worden gesteld en opgelost.*

*Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht die in contact met de klager zijn gericht op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk op het oplossen van onvrede.*

### **Doel van de klachtenregeling**

De 4 jaargetijden Barneveld zet zich in om kwalitatief goed zorg te leveren aan haar cliënten en zo open mogelijk te communiceren met cliënten en/of ouders/verzorgers. Er wordt gekeken en overleg gepleegd, deskundigheid ingeschakeld en open gestaan voor elkaars ideeën om het levensgeluk van de cliënten zo optimaal mogelijk te houden. Iedereen dient gehoord te worden. Helaas is het niet altijd mogelijk om te komen tot een oplossing of ontstaat er een klacht waar betrokkenen niet uit komen.

### **Bekendmaking**

Wij brengen de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten en/ of hun ouders of verzorgers, door aan te geven dat deze regeling bestaat en ter inzage beschikbaar stellen. Tevens verstrekt Zorgboerderij de vier jaargetijden een kopie op verzoek.

### **Vaststellen klachtenregeling**


De klachtenregeling wordt vastgesteld door de Raad van Commissarissen, na instemming van de cliëntenraad. Dit is tevens het geval bij wijzigingen.

De Raad van Commissarissen van De 4 jaargetijden Barneveld ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De 4 jaargetijden Barneveld heeft 3 klachtenfunctionarissen; Anke Spuijbroek, Daan Klein en Kirsten van Tongeren.

Zij zijn op het volgende emailadres te bereiken:

Daan Klein; [daan.a.klein@gmail.com](mailto:daan.a.klein@gmail.com)  
 Anke Spuijbroek; [ankespuijbroek@hotmail.com](mailto:ankespuijbroek@hotmail.com)  
 Kirsten van Tongeren; [kirsten\\_van\\_tongeren@hotmail.com](mailto:kirsten_van_tongeren@hotmail.com)

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 3 van 13

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen


### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. **cliënt:** natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Zorgboerderij de 4 Jaargetijden zorg verleent of heeft verleend;
  - b. **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 4 Jaargetijden Barneveld of door een persoon die voor De 4 Jaargetijden Barneveld werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - c. **klager:** degene die een klacht indient;
  - d. **aangeklaagde:** degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - e. **raad van bestuur;** De raad van bestuur van De 4 jaargetijden Barneveld
  - f. **klachtenfunctionaris:** degene die binnen De 4 jaargetijden Barneveld belast is met de opvang van klachten;
  - g. **zorg:** zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;
  - h. **nabestaanden:** echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
  - i. **vertegenwoordiger:** persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

### Toelichting

De begrippen genoemd bij a, b, e, f, g, h en i worden hieronder toegelicht.

- a. **cliënt:** De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel i.
- b. **klacht:** De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 4 van 13


Voor de vraag of iemand ‘voor de zorgaanbieder werkzaam is’ is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de raad van bestuur of de persoon/ instantie die de raad van bestuur de taak heeft gegeven om klachten te beoordelen.

Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van klachten centraal.

In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheidsverzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.

- e. **raad van bestuur:** De raad van bestuur welke verantwoordelijk is voor de beoordeling/toetsing van de klachtenprocedure.
- f. **klachtenfunctionaris:** De 4 Jaargetijden Barneveld heeft 3 personen aangewezen als klachtenfunctionaris om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht, bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De ondersteuning is gericht op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht zowel voor de klager als de aangeklaagde.
- g. **zorg:** Onder zorg wordt in deze regeling alleen zorg bedoeld die omschreven is bij of krachtens de Wet langdurige zorg.
- h. **nabestaanden:** De Wkkgz voorziet in een ingewikkelde definitie van nabestaanden. De in de praktijk meest voorkomende nabestaanden worden hier genoemd. De volledige opsomming staat in de toelichting bij artikel 5.

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 5 van 13

- i. vertegenwoordiger: De definitie van een vertegenwoordiger is overgenomen uit de Wkkgz (artikel 1, eerste lid Wkkgz).

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid in willekeurige volgorde bespreken met:


- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende; Raad van Bestuur
- c. de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende


1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
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.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig 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

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 6 van 13

- b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
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 raad van bestuur conformeert zich aan het beroepsprofiel klachtenfunctionaris van de VKIG Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg versie oktober 2014  
<http://www.vkig.nl/component/phocadownload/category/2-hetberoep?download=287:2014-vkig-beroepsprofiel-versie-1-okt-nov-web>
  4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
  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. 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 raad van commissarissen. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
  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 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 commissarissen. De raad van commissarissen onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 7 van 13

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.


### Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

#### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur en/of bij de klachtenfunctionarissen. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 12, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de raad van bestuur indient.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur 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 raad van bestuur de klacht niet in behandeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

#### Artikel 6 Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 8 van 13

beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal 4 weken verlengen. Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de raad van bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de raad van bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de raad van bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.

3. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden.
4. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.


#### **Artikel 7      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Toelichting**

De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze regeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke



Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina 9 van 13

verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 3:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

#### **Artikel 8      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**


1. De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. De behandeling van een klacht moet gericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing 'effectief en laagdrempelig' en de klager moet op de hoogte worden gehouden van de klacht. Er is geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtenfunctionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de raad van bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de raad van bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De raad van bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze regeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoekt zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze regeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd.

De raad van bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina <b>10</b> van 13

- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.


#### **Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 10 Beoordeling klacht door de raad van bestuur**

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal 4 weken verlengen hij deelt 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 raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur 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.

Dat de raad van bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina <b>11</b> van 13

klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.

- De raad van bestuur 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 om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie. De geschillencommissie gehandicaptenzorg hanteert een termijn van een jaar. Deze termijn begint te lopen op de dag van indiening van de klacht (dus niet op de dag waarop de raad van bestuur zijn oordeel geeft).


#### **Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

- 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 andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- De raad van bestuur 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.
- Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

#### **Artikel 12 Geschillencommissie**

- Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager er niet in berust is er sprake van een geschil, deze kan zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erken de geschilleninstantie "Geschillencommissie Gehandicaptenzorg".
- De klager kan een geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie.

#### **Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina <b>12</b> van 13

1. De raad van bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen. Verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend hoeven niet te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het Collegebescherming persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De raad van bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 14      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 15      Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

#### **Artikel 16      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 17      Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening 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 18      Evaluatie**

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.
3. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Kwaliteitshandboek de vier jaargetijden				
	Klachtenregeling cliënten			
	Wijzigingsdatum	20-02-2021	Documentnummer	300A
	Proceseigenaar	Directie	Versie 1.0	Pagina <b>13</b> van 13

### **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.

### **Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

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

### **Toelichting**

De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad (in de praktijk doorgaans de centrale cliëntenraad) een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaaard adviesrecht van de cliëntenraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz).

### **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking op 01-11-2020
4. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

*Bron: Model Klachtenregeling VGN – Variant A december 2016*