

Klachtenregeling, beleid

Inhoud

1.	Begrippen en afkortingen.....	2
2.	Klachtopvang.....	2
2.1	De medewerker en diens leidinggevende	3
2.2	De klachtenfunctionaris	3
2.3	De klachtencommissie	4
2.4	Klachtenbehandeling, procedure bij de Directie	8
3.	Overige bepalingen	11
3.1	Geschillencommissie.....	11
3.2	Geheimhouding	11
3.3	Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	11
3.4	Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
3.5	Kosten	11
3.6	Jaarverslag.....	11
3.7	Openbaarmaking klachtenregeling	11
3.8	Onvoorziene omstandigheden	12
3.9	Vaststelling en wijziging regeling	12

1. Begrippen en afkortingen

De cliënt

De natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

Een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of digitaal is ingediend.

De klager

De cliënt, de persoon aan wie de zorgaanbieder zorg en/of diensten verleent of heeft verleend, alsmede diens vertegenwoordiger of nabestaande.

De aangeklaagde(n)

Degene(n) tegen wie de klacht is gericht. Dit kunnen zijn de zorgaanbieder zelf en/of personen die voor de zorgaanbieder werkzaam zijn of zijn geweest.

De zorgaanbieder

Autimaat B.V. te Doetinchem, hierna te noemen Autimaat. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze regeling vertegenwoordigd door de directie.

De klachtenfunctionaris:

De persoon die namens Autimaat is aangesteld als degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten.

Klachtencommissie:

De door de zorgaanbieder ingestelde commissie voor de behandeling van klachten als bedoeld in het eerste lid.

Geschilleninstantie

De Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

Vertrouwenspersoon

Cliënten hebben recht op ondersteuning van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon kan helpen bij het indienen van een klacht.

Verklaring van gebruikte afkortingen

WKKGZ Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg

AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming

2. Klachtopvang

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid of klacht informeel bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is.
- diens leidinggevende.
- de klachtenfunctionaris.

Een formele klacht kan worden ingediend bij de directie of bij de klachtencommissie.

Een cliënt kan zich altijd laten bijstaan door de [Vertrouwenspersoon voor cliënten - Autimaat](#). De cliëntvertrouwenspersoon kan helpen bij het indienen van een klacht.

2.1 De medewerker en diens leidinggevende

Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker kan een andere behandelaar uit het behandelteam bij het gesprek betrekken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt. Als de cliënt daartegen geen bezwaar maakt kunnen ook anderen worden betrokken.

Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. Deze uiting van onvrede wordt geregistreerd met [Onvrede geuit bij behandelaar formulier.docx](#)

Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

2.2 De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken. De klachtenfunctionaris:

- informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
- adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
- helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

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.

De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

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.

Uiting van ontevredenheid bij klachtenfunctionaris

- Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de uiting van onvrede ontvangt de klager een bevestiging en zo nodig wordt er contact opgenomen.
- De klachtenfunctionaris en de klager hebben een (digitale)afspraken om te bepalen welke vervolgstappen worden gezet.
- De meest gebruikelijk vervolgstap is het gesprek aan te gaan tussen de klager en degene die de klacht betreft met als doel om de onvrede te bespreken en samen tot een oplossing te komen. Vaak wordt in dit gesprek het vertrouwen hersteld.
- Als een uiting van onvrede of klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost kan de klachtenfunctionaris adviseren om een formele klacht in te dienen bij de Directie of de klachtencommissie.

2.3 De klachtencommissie

Klachtencommissie

De directie:

- stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
- ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
- stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Een onafhankelijke jurist, één (en waar de klachtencommissie dit nodig acht, twee) inhoudelijk medewerker(s). Daarnaast is er een secretaris om de klachtencommissie te ondersteunen.
- De directie benoemt de leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter en diens plaatsvervanger. De commissie wordt in overleg met de cliëntenraad samengesteld en zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
- De taken van de secretaris zijn: het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken.
- De voorzitter van de klachtencommissie is niet in dienst zijn van de zorgaanbieder.
- Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk betrokken is (geweest) bij een klacht, neemt dat lid geen deel aan de behandeling van die klacht en zorgt de zorgaanbieder voor een nieuw lid die geen deel is (geweest) van de behandeling van de klager.
- De leden worden benoemd voor 3 jaar en kan na drie jaar worden verlengd.
- Leden worden geschorst en ontslagen door de directie.
- De zorgaanbieder kan op verzoek van de klachtencommissie een lid van de klachtencommissie ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:
 - Het verstrijken van de zittingstermijn;
 - Eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie;
 - Ontslag door de directie:
 - Vanwege het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie;
 - Vanwege gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs
 - Op verzoek van de klachtencommissie, als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- diens vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

In behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie

- Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie 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 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 informeel op te lossen.

- 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 en voegt de klachtenregeling toe. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure door de cliëntvertrouwenspersoon.
- Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
- De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- 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 om, 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.

- 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 om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
- De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na indiening, advies uit over de beoordeling van de klacht aan de directie. 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 zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Bevoegdheid van de klachtencommissie

De klachtencommissie is niet bevoegd om de klacht in behandeling te nemen indien:

- De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
Een bezwaar wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met de twee andere leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
- De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade. Indien de klachtencommissie een klacht om deze reden niet in behandeling neemt stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Directie, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.
- Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Ontvankelijkheid van de klacht

De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- De klacht niet een klacht is en/of als en de klager niet een persoon is als bedoeld in de begripsomschrijving in deze regeling.
- Er geen klacht is geformuleerd en de klachtencommissie uit het stuk ook geen klachten kan destilleren.
- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld.
- Indien een gelijke klacht nog in behandeling is.
- De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit. Een bezwaar wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee de twee andere leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Onderzoek door de klachtencommissie

- De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
- De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Hoorzitting door de klachtencommissie

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

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 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.

Advies klachtencommissie

- Het advies van de klachtencommissie 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.
- De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
- 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.
- Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
 - 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.

Oordeel Directie

- 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.
- 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 worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- 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.
- Indien het oordeel van de Directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
- De Directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om 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.

2.4 Klachtenbehandeling, procedure bij de Directie

- Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Directie.
- Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
- Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
 - Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Directie 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 Directie de klacht niet in behandeling. De Directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Bevoegdheid van de Directie

- De Directie 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.
- Indien de Directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Ontvankelijkheid van de klacht

De Directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- De klacht niet een klacht is en/of als en de klager niet een persoon is als bedoeld in de begripsomschrijving in deze regeling.
- Er geen klacht is geformuleerd en de Directie uit het stuk ook geen klachten kan destilleren.
- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directie is behandeld;
- Een gelijke klacht nog in behandeling is.
- De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Indien de Directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de Directie

- De Directie 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. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Directie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- Bij de behandeling van een klacht neemt de Directie 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;

- 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.

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 Directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Beoordeling klacht door de Directie

- De Directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Directie 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 door de Directie.
- 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 worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- De Directie 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.
- 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 om 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.

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 Directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

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

3. Overige bepalingen

3.1 Geschillencommissie

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

3.2 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.

3.3 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- De klachtencommissie bewaart 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.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

3.4 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

3.5 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

3.6 Jaarverslag

- De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directie. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

3.7 Openbaarmaking klachtenregeling

De Directie brengt deze regeling onder de aandacht 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.

3.8 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 Directie.

3.9 Vaststelling en wijziging regeling

- Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie.
- Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
- Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.