

## Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

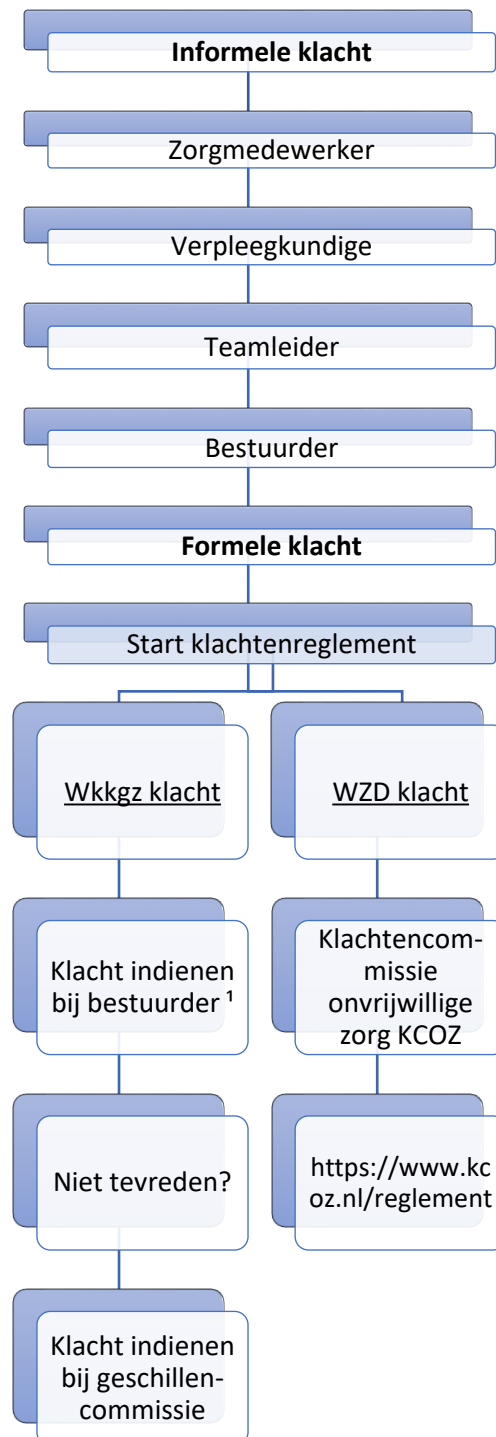
### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Begrip	Omschrijving
Zorgaanbieder	Horizon Zorgcentrum, Boeier 2, 1721 GA, Broek op Langedijk
Bestuurder	De bestuurder van de organisatie.
Cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
Wkkgz	Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.
Wzd	Wet zorg en dwang voor psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten.
Klacht	<p>Wkkgz: Elk naar voren gebracht bezwaar of uiting van onvrede over het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, 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, niet zijnde een Wzd-klacht.</p> <p>Wzd: Klacht over een beslissing of de nakoming van een verplichting waarover op grond van art. 55 Wzd een klacht kan worden ingediend</p>
Klager	De cliënt die een klacht indient.
Vertegenwoordiger	Degene die namens de cliënt een klacht indient.
Aangeklaagde	Degene wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Cliëntenraad	<p>De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.</p> <p>Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: '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 8, eerste lid, onderdeel a WMCZ 2018 aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.</p>
Klachten coördinator	Degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
Zorg	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
Geschillencommissie	De commissie als bedoeld in Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

2. In de interne klachtenprocedure van elke organisatie wordt aanbevolen om te trachten de klacht informeel en naar tevredenheid af te handelen via het interne traject. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht formeel gemaakt en verloopt via deze regeling.

Het verloop van klachten ziet er als volgt uit:



<sup>1</sup> Eventueel met hulp van de klachtencoördinator

## Hoofdstuk 2 – Klachtenbehandeling

### Artikel 2 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de bestuurder.
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 een klachtencoördinator is de Bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtencoördinator te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### Artikel 3 De Klachtencoördinator

1. De klachten coördinator heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtencoördinator 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 bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtencoördinator nader in een functieomschrijving.
4. De klachtencoördinator verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtencoördinator registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt

de klachtencoördinator periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevingen. Deze rapportage brengt hij uit naar de bestuurder. De klachtencoördinator kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

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

7. Is de klachtencoördinator van mening 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 bestuurder. De bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtencoördinator, hetzij in de functie van klachtencoördinator, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtencoördinator daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtencoördinator wenden tot een door de bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtencoördinator.

## **Artikel 4 Bevoegdheid van de bestuurder**

1. De bestuurder 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 bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de bestuurder ter behandeling door aan de klachtencommissie onvrijwillige zorg KCOZ.

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

## **Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de bestuurder 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.

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

## **Artikel 6 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De bestuurder 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 bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder 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.
3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden door de bestuurder in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien en, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, te worden gehoord.

## **Artikel 7 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 bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 8 Beoordeling klacht door de bestuurder**

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de bestuurder.
2. Indien de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder 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 bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De bestuurder vermeldt dat de klager, indien 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 bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Artikel 9 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij 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 bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De bestuurder 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.

## **Artikel 10 Geschillencommissie**

1. 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.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Wzd-klacht betreft.

Het adres van deze commissie is:  
Geschillencommissie  
Postbus 90600 2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Hoofdstuk 3 - Overige bepalingen

### Artikel 11 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 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencoördinator en bestuurder bewaren alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier op de Z-schijf waartoe alleen zij toegang hebben. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### Artikel 13 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 14 Kosten

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

### Artikel 15 Openbaarmaking klachtenregeling

De bestuurder 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.

### Artikel 16 Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencoördinator, ondernemingsraad, cliëntenraad.

### Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

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

## **Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.
3. Dit reglement is op 2-9-2021 opnieuw vastgesteld door de bestuurder van Horizon Zorgcentrum.