


Handboek Kwaliteit <b>JORIS</b> <b>ZORG</b>	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 1 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

## Omgaan met klachten




**Interne klachtenregeling cliënten  
Joris Zorg**

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 2 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Doelstelling van de klachtenregeling .....	3
Inspectie en Wkkgz.....	4
Verantwoordelijkheid en evaluatie .....	4
Documenten en formulieren.....	4
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen .....	5
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	5
Hoofdstuk 2 Klachtenopvang en bemiddeling .....	6
Artikel 2 Bij wie en hoe kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	6
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende .....	6
Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon tevens klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 5 De Raad van Bestuur.....	8
Hoofdstuk 3 De regionale onafhankelijke klachtencommissie .....	9
Artikel 6 Klachtencommissie .....	9
Artikel 7 Samenstelling Klachtencommissie .....	9
Artikel 8 Einde lidmaatschap Regionale Klachtencommissie.....	10
Artikel 9 Ambtelijk secretaris .....	10
Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling .....	10
Artikel 10 Indienen van een klacht.....	10
Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht .....	11
Artikel 12 In behandeling nemen van een klacht .....	12
Artikel 13 Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	13
Artikel 14 Termijn van behandeling door regionale onafhankelijke klachtencommissie...	13
Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht .....	13
Artikel 16 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur .....	13
Artikel 17 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	14
Artikel 18 Bevoegdheid van de klachtencommissie .....	15
Artikel 19 Zittingscommissie .....	15
Artikel 20 Wraking.....	16
Artikel 21 Onderzoek.....	16
Artikel 22 Hoorzitting .....	16
Artikel 23 Advies Klachtencommissie .....	16
Artikel 24 Oordeel Raad van Bestuur .....	17
Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling Wzd .....	18
Artikel 25 Indienen van een Wzd-klacht .....	18
Hoofdstuk 6 Overige bepalingen.....	18
Artikel 26 Geschillencommissie .....	18
Artikel 27 Geheimhouding .....	19
Artikel 28 Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	19

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 3 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022 Evaluatiedatum: 12-1-2025	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuursecretaris

Artikel 29	Overige klacht- en meldingsmogelijkheden .....	19
Artikel 30	Kosten .....	19
Artikel 31	Jaarverslag en reglement.....	19
Artikel 32	Openbaarmaking klachtenregeling .....	20
Artikel 33	Evaluatie .....	20
Artikel 34	Onvoorziene omstandigheden .....	20
Artikel 35	Vaststelling en wijziging regeling.....	20
Artikel 36	Datum van inwerkingtreding en aanpassingen .....	20

## **Inleiding**

Uitingen van onvrede en klachten zijn een bron van informatie over het functioneren van een organisatie. Deze notitie beschrijft de wijze waarop Joris Zorg omgaat met klachten en is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ), het geactualiseerde model klachtenregeling van Actiz, Wet zorg en dwang en de Landelijke organisatie Cliëntenraden (LOC). Onder deze regeling vallen ook WMO klachten, de werkwijze is hetzelfde, in het geval het geschil over de zorgverlening gaat, gaat het om de indicatie moet een andere weg bewandeld worden.

In de ‘klachtenregeling cliënten procedure’ staat deze klachtenregeling stap voor stap uitgewerkt.

*Overal waar in deze regeling hij staat kan ook zij gelezen worden en waar cliënt staat kan ook verwant of nabestaande gelezen worden. Overal waar klachtencommissie staat wordt de regionale onafhankelijke klachtencommissie bedoeld.*

## **Doelstelling van de klachtenregeling**


De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- c. het bevorderen van de kwaliteit van de (door de aangeklaagde) geboden zorg.

### De rol van het management

Het management moet ervoor zorgen dat elke medewerker op de juiste manier omgaat met onvrede van cliënten. Daarvoor zijn de volgende taken aan te geven:

- Formuleren van beleid waarin staat beschreven hoe medewerkers met onvrede en klachten moeten omgaan op uitvoeringsniveau;
- Juiste houding: management moet zelf het goede voorbeeld geven aan hun medewerkers;
- Ondersteuning van medewerkers: het management moet openstaan voor vragen en ervaringen van medewerkers, zodat zij zich niet alleen voelen staan;
- Voorlichting over de klachtenprocedure en de rechten van de cliënt aan (nieuwe) medewerkers

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 4 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

### **Inspectie en Wkkgz**

Voor de Inspectie is de naleving van de Wkkgz een integraal onderdeel van de kwaliteit van zorg. Klachten en de manier waarop we omgaan met klachten zijn een onderdeel van het kwaliteitssysteem. In het kader van toezicht op de kwaliteit van de zorg is het voor de Inspectie van belang zicht te hebben op de wijze waarop door instellingen en beroepsbeoefenaren wordt omgegaan met klachten en wat de aard is van de klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

Joris Zorg is zélf verantwoordelijk voor de levering van ‘verantwoorde zorg’. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten en voor het nemen van adequate maatregelen op basis van de uitkomst van de klachtenbehandeling ligt nadrukkelijk bij de instelling zelf.


### **Verantwoordelijkheid en evaluatie**

Deze notitie wordt eenmaal in de 3 jaar geëvalueerd.

De bestuurder/bestuurssecretaris zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de notitie. Bij iedere evaluatie worden tenminste de cliëntvertrouwenspersonen, de ondernemingsraad en de cliëntenraad betrokken. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor verzwaard advies voor aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

### **Documenten en formulieren**


- Procedure klachtenregeling cliënten
- Folder interne klachtenregeling “Waar kan ik terecht met mijn klacht”
- Protocol VIP (Voorstel, Idee en/of Probleem)
- Protocol Vertrouwenspersoon cliënten

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 5 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuursecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

## **Hoofdstuk 1      Algemene bepalingen**

### **Artikel 1      Begripsomschrijvingen**

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder                      Joris Zorg
  - b. raad van bestuur                    de raad van bestuur van Joris Zorg
  - c. klachtencommissie                de regionale onafhankelijke klachtencommissie.
  - d. cliënt                                    natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
  - e. vertegenwoordiger cliënt        staat in plaats van cliënt wanneer hij/zij rechtmatig in de rechten van de cliënt treedt;
  - f. nabestaande cliënt                 staat in plaats van cliënt wanneer hij/zij rechtmatig in de rechten van de overleden cliënt treedt.
  - g. 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, en die per e-mail is ingediend bij de zorgaanbieder.
  - h. klager                                  degene die een klacht indient;
  - i. cliëntenraad                          de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
  - j. cliëntvertrouwenspersoon        onafhankelijke externe functionaris waar de cliënt terecht kan voor een vertrouwelijk gesprek, daarnaast is hij binnen de organisatie belast met de bemiddeling van klachten van cliënten conform de daarvoor geldende functiebeschrijving. Ondersteunt klager en aangeklaagde bij het gebruikmaken van de klachtenregeling. Zorgt voor de eerste opvang, doorverwijzing, informatie en advies.
  - k. zorg                                      zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of 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 handelingen

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 6 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022 Evaluatiedatum: 12-1-2025	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris

- met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt; de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht afhandelen.
- l. zittingscommissie
- m. WZD klacht  
Klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41
- n. WZD arts  
de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen Joris Zorg die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- o. inspecteur  
de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- p. aangeklaagde  
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.


## **Hoofdstuk 2 Klachtenopvang en bemiddeling**

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn/haar ontevredenheid informeel bespreken met: de medewerker; diens leidinggevende; of de cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris.  
Een gesprek met de bestuurder wordt niet gedaan, gezien zij later een onafhankelijke uitspraak moet kunnen doen.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**


1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is over hem/haar in de gelegenheid om de onvrede 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.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden attent op de klachtenregeling, inclusief de taken van de cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten en 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 informeert dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 7 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande of leidinggevende dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van onvrede door een leidinggevende.

#### **Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon tevens klachtenfunctionaris**

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft 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 desgevraagd bij het formuleren hiervan;
  - c. het opvangen van een klacht;
    - Luisteren naar de onvrede van de cliënt, vaststellen wat de inhoud is van de klacht en wat de cliënt ermee wenst te bereiken;
    - Geven van informatie over de klachtenprocedure inclusief de geschillenprocedure;
    - Bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de onvrede;
  - d. indien de cliënt dit wenst, trachten door bemiddeling tot een oplossing voor de onvrede te komen;
  - e. Helpt bij het oplossen van de onvrede van cliënten, helpt bij patiëntenrechten in het kader van de WGBO en WKKGZ, ziet specifiek toe op een correcte toepassen van de bepalingen die zijn opgenomen in de WKKGZ hoofdstuk 3, Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling en de daaruit voortkomende verplichtingen.
  - f. de cliëntvertrouwenspersoon draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor cliënten; hij/zij doet hiervan zowel mondeling als schriftelijk melding aan de cliënten;
  - g. de cliëntvertrouwenspersoon draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is voor de cliënten om vertrouwelijk met hem/haar te spreken; dit hoeft niet alleen over klachten te gaan.
  - h. Teneinde deze rol goed te kunnen invullen, dient de zorgaanbieder te waarborgen dat de cliëntvertrouwenspersoon zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en dat deze niet benadeeld wordt vanwege de manier waarop hij/zij zijn functie uitoefent
  - i. De cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
2. De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving (zie hiervoor functieomschrijving in protocol vertrouwenspersoon cliënten) zijn beschreven.
3. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de werkzaamheden die hij, onder andere naar aanleiding van meldingen van onvrede, heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 8 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuursecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	


van deze registratie rapporteert de cliëntvertrouwenspersoon schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen via de bestuurssecretaris aan de Raad van Bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

4. Ter invulling van de taak opvang, advies en informatie en de taak bemiddeling, benoemt de Raad van Bestuur een cliëntvertrouwenspersoon.
5. De benoeming van de cliëntvertrouwenspersoon geschiedt met instemming van de cliëntenraad.
6. Indien de cliëntvertrouwenspersoon van mening is dat hij de functie niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de directeur/bestuurder. Voornoemde onderzoekt de melding en neemt zo nodig maatregelen.
7. De Raad van Bestuur kan op navolgende gronden de cliëntvertrouwenspersoon ontheffen van diens taak:
  - kennelijke ongeschiktheid voor de taak of andere gewichtige redenen op grond waarvan van de zorgaanbieder niet kan worden gevergd de cliëntvertrouwenspersoon in zijn taak te handhaven
dit kan onder andere gebeuren op verzoek van de cliëntvertrouwenspersoon, op verzoek van de cliëntenraad en bij niet-naleving van deze regeling.
8. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen (gedragsregels) en functieomschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
9. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van voornoemde functie, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande van de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot een door de directeur/bestuurder aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon.

## **Artikel 5 De Raad van Bestuur**

1. Als de RvB een klacht ontvangt, wordt contact opgenomen met de klager om na te gaan of intern voldoende gelegenheid is geweest om de klacht te uiten en tot een oplossing te komen. Tevens wordt geïnformeerd of de cliënt al in contact is geweest met de cliëntvertrouwenspersoon en wordt de procedure (nogmaals) toegelicht. Hierna kan de



Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 9 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022  Evaluatiedatum: 12-1-2025	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris

klager ervoor kiezen de klacht (tijdelijk) in te trekken en eerst contact op te nemen met de medewerker en/of de leidinggevenden en/of de cliëntvertrouwenspersoon of de klacht als officiële klacht door laten lopen. Bij een officiële klacht schakelt de RvB de regionale onafhankelijke klachtencommissie in, om de bestuurder te adviseren. De RvB komt hierna tot een oordeel.

2. De Raad van Bestuur verzoekt bij doorverwijzing de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.
3. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Wzd genoemd worden.


### **Hoofdstuk 3 De regionale onafhankelijke klachtencommissie**

#### **Artikel 6 Klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. Joris Zorg is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft. Joris Zorg is aangesloten bij de Regionale Onafhankelijke Klachtencommissie.

#### **Artikel 7 Samenstelling Klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste zeven leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 10 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022 Evaluatiedatum: 12-1-2025	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuursecretaris

5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

### **Artikel 8 Einde lidmaatschap Regionale Klachtencommissie**

1. 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.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.


### **Artikel 9 Ambtelijk secretaris**

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris (is de bestuurssecretaris) ter beschikking.
2. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

## **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 10 Indienen van een klacht**

1. Een klacht kan per e-mail (klachten@joriszorg.nl) worden ingediend.


Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 11 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden (nader gedefinieerd in de Wkkgz)
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
4. De bestuurder ontvangt de klacht en geeft opdracht te informeren bij de klager of intern voldoende gelegenheid is geweest om de klacht te uiten en tot een oplossing te komen en of de cliënt al in contact is geweest met de cliëntvertrouwenspersoon. Hierna kan de klager alsnog beslissen eerst naar iemand anders te gaan en de officiële klacht (tijdelijk) in te trekken. Als het een officiële klacht blijft, pakt de bestuurssecretaris dit op, hierbij wordt advies ingewonnen bij de regionale onafhankelijke klachtencommissie\*. De klachtencommissie adviseert de bestuurder die het advies kan overnemen of verwerpen en de bestuurder doet binnen zes weken (met eventueel vier weken verlenging) na de officiële klacht een uitspraak naar de klager. Mocht dit allemaal nog niet tot het gewenste resultaat leiden, kan de klager overwegen om de klacht bij de geschillencommissie neer te leggen.

\*Bij een WzD klacht geldt een andere werkwijze, zie hoofdstuk 5.


#### **Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Raad van bestuur kan een klacht, iom de voorzitter van de klachtencommissie, niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
  - b. indien 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.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de Raad van bestuur samen met de voorzitter van de klachtencommissie en 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 mede.

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 12 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022 Evaluatiedatum: 12-1-2025	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris

## Artikel 12 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris wordt de klager voorgesteld om alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, wordt de klacht (nog) niet in behandeling genomen. De klacht wordt alsnog in behandeling genomen, als de klager laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. In de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, wordt eerst een bevestiging van de ontvangst van de klacht gestuurd aan de klager. Nadat besproken is dat de klacht wordt doorgezet wordt dit schriftelijk bevestigd. De Raad van bestuur vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de indiener zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van de klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij die schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
4. 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 Raad van bestuur dit in de ontvangstbevestiging. Tevens wordt vermeld dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de Raad van bestuur te bepalen termijn.
5. De Raad van bestuur kan de klager verzoeken, binnen een te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De Raad van bestuur kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De Raad van bestuur stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De Raad van bestuur kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door haar te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De Raad van bestuur vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.  
Daarnaast stuurt de Raad van bestuur de klacht door naar de klachtencommissie.
8. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Raad van bestuur de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De Raad van bestuur stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door haar te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 13 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

9. 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 die zorgaanbieder, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Artikel 13 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De Raad van Bestuur laat binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact opnemen 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet eerder 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.

### **Artikel 14 Termijn van behandeling door regionale onafhankelijke klachtencommissie**


De klachtencommissie brengt zo spoedig advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht.

### **Artikel 15 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/klachten@joriszorg.nl te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Als de klacht al bij de klachtencommissie of KCOZ ligt, wordt de klacht daar stopgezet.

### **Artikel 16 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, 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 Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is


Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 14 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

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 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 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 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.
4. 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.

#### **Artikel 17 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 Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur 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. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.


Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 15 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

### **Artikel 18 Bevoegdheid van de klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, 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 mede.
5. 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.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht terug naar de Raad van Bestuur.

### **Artikel 19 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zo samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die deze klacht zal behandelen.
4. Een lid van de regionale klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 16 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

### **Artikel 20 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de regionale 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 21 Onderzoek**

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


### **Artikel 22 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
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.
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 23 Advies Klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht




Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 17 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuursecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 24 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, 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 Raad van Bestuur 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 RvB.
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 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 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 Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur 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

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 18 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022 Evaluatiedatum: 12-1-2025	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris

nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. 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

## **Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling Wzd,** **procedure bij Klachten Commissie onvrijwillige zorg (KCOZ)**

Na het indienen van een klacht betreffende Wzd, neemt Joris Zorg contact op met het secretariaat van de KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg). Joris Zorg krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload. Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

### **Artikel 25 Indienen van een Wzd-klacht**


Een Wzd-klacht wordt ook ingediend via [klachten@joriszorg.nl](mailto:klachten@joriszorg.nl), door:

- a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
- b. de vertegenwoordiger van de cliënt
- c. de nabestaanden van de cliënt

## **Hoofdstuk 6 Overige bepalingen**

### **Artikel 26 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.
3. Indien een Wzd-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard kan de klager de

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 19 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuursecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

Inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Als de cliënt zelf klager is kan hij zelf een verzoekschrift bij de rechter indienen.

- Onder andere de cliëntvertrouwenspersoon en de bestuurder bij het mededelen van het oordeel, zorgen ervoor dat de klager, op de hoogte is van de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen, binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (zie protocol klachtenregeling cliënten procedure).

#### **Artikel 27    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 28    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.

#### **Artikel 29    Overige klacht- en meldingsmogelijkheden**


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

#### **Artikel 30    Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Wel betaalt Joris Zorg de klachtencommissie bij inzet.

#### **Artikel 31    Jaarverslag en reglement**

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

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 20 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022 Evaluatiedatum: 12-1-2025	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris

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

### **Artikel 32 Openbaarmaking klachtenregeling**

- Joris Zorg brengt deze regeling, onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling.
- Deze regeling is (beknopt) te vinden op [www.joriszorg.nl](http://www.joriszorg.nl)
- Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten, verwanten of nabestaanden.

### **Artikel 33 Evaluatie**

De Raad van Bestuur en beleidsadviseur evalueren deze klachtenregeling binnen drie jaar na inwerkingtreding met de OR en CR en cliëntvertrouwenspersonen en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

### **Artikel 34 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 35 Vaststelling en wijziging regeling**


- Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- 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 advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 36 Datum van inwerkingtreding en aanpassingen**

Dit reglement treedt in werking op 1-1-2017.

Gedeeltelijk herzien en opnieuw vastgesteld juni 2019.

Juni 2020 zijn details over de onafhankelijke klachtencommissie toegevoegd en is overal waar nog informatie over de BOPZ stond, dit aangepast naar WzD.

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Datum eerste versie: 20-12-2016	Pagina 21 van 21
	Omgaan met klachten Notitie interne klachtenregeling	Datum 12-1-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 12-1-2025	

December 2021 is herzien dat niet direct de bestuurder contact opneemt maar opdracht geeft tot en is het overgedragen van de beleidsadviseur naar de bestuurssecretaris. Daarnaast kunnen WMO klachten inmiddels ook door de geschillencommissie beoordeeld worden.