

**Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland**

*Zorgt voor toekomst*

**Coöperatie Zorgaanbieders  
Midden Nederland U.A.**

# **Klachtenregeling**

**Vastgesteld door het bestuur d.d. 17 oktober 2022**

**Ingangsdatum: 1 januari 2023**

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1

#### Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

1. Zorgaanbieder: Een lid van de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland U.A.
2. Bestuur: het bestuur van de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland U.A..
3. Klachtencommissie: de door het bestuur van de Coöperatie ingestelde commissie ter behandeling van klachten
4. Cliënt: natuurlijke persoon aan wie een lid van de coöperatie maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.
5. 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 een lid van coöperatie of door een persoon die voor een lid van coöperatie werkzaam is.
6. Klager: degene die een klacht indient.
7. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
8. Klachtenfunctionaris: degene die een cliënt informeert en adviseert over de mogelijkheden om een klacht in te dienen en waar mogelijk een bemiddelende rol speelt tussen de cliënt en de zorgaanbieder.
9. Cliëntenvertrouwenspersoon: degene die de cliënt opvangt en ondersteunt bij zijn ongenoegen over het handelen of nalaten van zijn zorgaanbieder en eventueel bijstaat bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.
10. Geschillencommissie Zorg: een onafhankelijke organisatie waar de cliënt kan klagen, indien zijn of haar klacht niet naar tevredenheid is behandeld.
11. WKKGZ: Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg.
12. AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming
13. Inspectie IGJ: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

### Artikel 2

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

1. de betreffende cliënt;
2. diens wettelijke vertegenwoordiger;
3. diens gemachtigde;
4. diens zaakwaarnemer;
5. diens nabestaanden.

### Artikel 3

Een klacht kan worden voorgelegd aan:

1. degene op wie de klacht betrekking heeft;
2. diens leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris
4. cliëntenvertrouwenspersoon;
5. de klachtencommissie;
6. de Geschillencommissie Zorg, nadat de klacht eerst is behandeld door de klachtencommissie

## Artikel 4

1. De klager zal bij het indienen van de klacht zich bekend moeten maken en persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de behandeling van de klacht door moeten geven aan de persoon/commissie die de klacht gaat behandelen.
2. Deze gegevens worden gezien als bijzondere persoonsgegevens zoals bedoeld in de AVG.
3. De klager geeft de behandelaar van de klacht met het indienen van de klacht toestemming, de voor de klacht noodzakelijke persoonsgegevens, te mogen gebruiken.
4. Na afhandeling van de klacht wordt het dossier gedurende vijf jaren bewaard, waarna het dossier wordt vernietigd.

## Artikel 5

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.

## Artikel 6

### De klachtenfunctionaris:

1. De klachtenfunctionaris heeft tot taak voor opvang te zorgen van de cliënt die zijn of haar ongenoegen wil uiten over een handelen of nalaten van zijn zorgaanbieder of diens medewerkers. De klachtenfunctionaris is voor de klager rechtstreeks bereikbaar (zie Klachtenprocedure CZMN en Klachtenfunctionaris).
2. Na het verhaal van klager gehoord te hebben, bespreekt de klachtenfunctionaris met klager zijn doelen en wensen, informeert klager over de verschillende mogelijkheden om diens klacht te behandelen en ondersteunt klager zo nodig met het formuleren van zijn klacht. De klachtenfunctionaris attendeert klager op de mogelijkheid om zich door de cliëntvertrouwenspersoon te laten ondersteunen.
3. Het contact met de klachtenfunctionaris is vertrouwelijk. Slechts met toestemming van klager treedt de klachtenfunctionaris in contact met de aangeklaagde en kan de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen klager en aangeklaagde en eventuele oplossingsmogelijkheden bespreken.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor begeleiding van het proces en bewaakt de voortgang.

## Artikel 7

### De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft tot taak de klager te informeren en te adviseren over hoe om te gaan met een handeling of nalaten daarvan waarover de klager ontevreden is, niet integer gedrag of over ongewenste omgangsvormen, zoals bijvoorbeeld pesten, agressie, geweld, intimidatie, en seksuele intimidatie. De cliëntvertrouwenspersoon is voor de klager rechtstreeks bereikbaar (zie Klachtenprocedure CZMN en Cliëntvertrouwenspersoon).
2. De cliëntvertrouwenspersoon zorgt voor opvang en begeleiding van de melder.
3. Contact met de cliëntvertrouwenspersoon is vertrouwelijk.
4. De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt met de klager mogelijke oplossingen en de gevolgen daarvan. De cliëntvertrouwenspersoon helpt de klager zijn/haar eigen keuze te maken en begeleidt de klager in dit proces.
5. Contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon kan ook als klager alleen zijn verhaal wil doen.
6. De cliëntvertrouwenspersoon attendeert klager op het bestaan van de klachtencommissie, bespreekt de procedure en staat klager bij als deze een klacht wil indienen.

7. De cliëntvertrouwenspersoon registreert en anonimiseert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.

## Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

### Artikel 8

#### Klachtencommissie

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

### Artikel 9

#### Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 5 leden, waaronder een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Het bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de coöperatie of lid zijn van de coöperatie zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.
3. Het bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

### Artikel 10

#### Einde lidmaatschap 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 het Bestuur.
2. Het 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 het bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling. Het bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat het 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 11

### Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie is voor de klager rechtstreeks bereikbaar (zie Klachtenprocedure CZMN en Klachtencommissie). Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Een mondelinge klacht wordt gemeld bij de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris vraagt de melder de klacht schriftelijk te bevestigen, waarbij de namen van de klager en de aangeklaagde worden vermeld en de klacht zo feitelijk mogelijk wordt beschreven.
2. Tevens attendeert de secretaris de klager op het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon en geeft klager in overweging de klacht eerst met de cliëntvertrouwenspersoon te bespreken.
3. De klachtencommissie stuurt, binnen zeven werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan verzoekt de klachtencommissie de cliënt om toestemming.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtencommissie stuurt, binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid 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.
8. 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.

## Artikel 12

### Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is (wordt behandeld) of niet.
2. De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, en de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien, welke termijn niet langer mag zijn dan vier weken.

## Artikel 13

### Bevoegdheid van de commissie

De klachtencommissie beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

## Artikel 14

### Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie 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. het gebeuren waar de klacht betrekking op heeft, langer dan twee jaren geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.
3. Klager wordt tevens gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Zorg. Klager dient zijn klacht dan binnen 12 maanden, na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, bij de commissie aanhangig te maken.

## Artikel 15

### Melding van een klacht aan het bestuur

1. De klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan het bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde activiteiten en/of handelen met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na de melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan het bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan het bestuur.
3. De klachtencommissie verzoekt het bestuur om binnen een door haar te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over haar bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan het bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

## Artikel 16

### Melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat het bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 15 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur van de IGJ.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie het bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie de klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt het bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

## Artikel 17

### 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 zodanig 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 de betreffende klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

## Artikel 18

### Wraking

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 klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

## Artikel 19

### Onderzoek

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

## Artikel 20

### Hoorzitting

1. De klachtencommissie 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 coöperatie of een lid van de coöperatie in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie 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 klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen, en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

## Artikel 21

### 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, het lid van de coöperatie en de klager.

## Artikel 22

### Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen hoe de uitspraak moet luiden.
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 de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg.
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie en de secretaris.
5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. het bestuur.

## Artikel 23

### Oordeel bestuur

1. Het bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. Het bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

## Artikel 24

### Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.



## Artikel 25

### Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

## Artikel 26

### Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

## Artikel 27

### Kosten

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

## Artikel 28

### Geschillencommissie Zorg

1. Indien een geschil tussen een cliënt en de zorgverlener is ontstaan en de cliëntvertrouwenspersoon noch de procedure bij de klachtencommissie tot een oplossing hebben geleid, kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Dit moet binnen 12 maanden nadat de klacht bij de zorgverlener is ingediend.
2. Een geschil wordt door de commissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

## Artikel 29

### Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 15 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. Het bestuur geeft in het jaarverslag aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de coöperatie of een lid van coöperatie in stand houdt, geldende regelingen.

## Artikel 30

### Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. Het bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de coöperatie of een lid van de coöperatie ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt op de gebruikelijke wijze mededeling gedaan aan de organisatie die de coöperatie of een lid van coöperatie in stand houdt. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

## Artikel 31

### Evaluatie

1. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de cliëntvertrouwenspersoon.

## Artikel 32

### Onvoorziene omstandigheden

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

## Artikel 33

### Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

Vastgesteld door het bestuur op 17 oktober 2022

De regeling is van kracht met ingang van 1 januari 2023