

## Klachtenregeling Stichting Humanitas



stichting humanitas

Ingangsdatum: 23-04-2021

Laatste herziening : 23-04-2021

Document verantwoordelijke: Klachtenfunctionaris

## Inhoud

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen .....	4
Artikel 1: Begripsomschrijvingen .....	4
Hoofdstuk 2 klachtenopvang .....	5
Artikel 2: Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	5
Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende (vrijwilliger/vrijwilligerscoördinator) .....	5
Artikel 4: De klachtenfunctionaris .....	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling .....	6
Artikel 5: Het indienen van een klacht .....	6
Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris .....	6
Artikel 7: Ontvankelijkheid van de klacht .....	7
Artikel 8: Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	7
Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht .....	7
Artikel 10: Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris.....	8
Artikel 11: Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	8
Artikel 12: Klachtencommissie Rijnmond .....	9
Artikel 13: Geschillencommissie.....	9
Artikel 14: Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	9
Artikel 15: Geheimhouding.....	9
Hoofdstuk 4 klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) .....	10
De cliëntvertrouwenspersoon Wzd.....	10
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen .....	11
Artikel 16: Overige klachten- en meldmogelijkheden.....	11
Artikel 17: Kosten.....	11
Artikel 18: Openbaarmaking klachtenregeling .....	11
Artikel 19: Evaluatie .....	11
Artikel 20: Onvoorziene omstandigheden.....	11
Artikel 21: Vaststelling en wijziging regeling .....	11

## Inleiding

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

Hoe zorgorganisaties klachten van cliënten behandelen regelen zij in een klachtenregeling. De klachtenregeling van Stichting Humanitas is afgeleid van de modelregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg. De regeling is opgebouwd uit een interne klachtenregeling en een externe klachtenregeling. De interne regeling is opgesplitst in een informeel- en formeel gedeelte. Stichting Humanitas is aangesloten bij de (externe) klachtencommissie Rijnmond en de (externe) Geschillencommissie Zorg.

De informele fase van deze klachtenregeling is gekoppeld aan het protocol veilig melden waarin cliënten en of hun naasten klachten en signalen kunnen uiten bij de direct betrokkenen. Klachten en signalen worden op die manier bij de bron besproken, opgelost en geregistreerd. Stichting Humanitas ziet de behandeling van de klachten en signalen bij de bron als een eerste belangrijke stap binnen de klachtenregeling.

De formele fase van de klachtafhandeling is vastgelegd in deze klachtenregeling en beschrijft het proces van klachtafhandeling met betrokkenheid van de klachtenfunctionaris. De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht, bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De Raad van Bestuur van Stichting Humanitas heeft het deze verantwoordelijkheid belegd bij de klachtenfunctionaris.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de zorg en dienstverlening aan cliënten vanuit;

- De Wet langdurige zorg;
- De zorgverzekeringswet;
- De Wetmaatschappelijke ondersteuning;
- Cliënten vanuit de door de overheid of gemeente gesubsidieerde projecten; en
- Cliënten vanuit Welzijn.

NB: Overal waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a) **Zorgaanbieder** : Stichting Humanitas;
  - b) **Raad van Bestuur** : de Raad van Bestuur van Stichting Humanitas;
  - c) **Cliënt** : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
  - d) **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, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris of Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - e) **Klager** : degene die een klacht indient;
  - f) **Aangeklaagde** : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - g) **Centrale Cliëntenraad** : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Stichting Humanitas;
  - h) **Klachtenfunctionaris** : Degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
  - i) **Cliëntvertrouwenspersoon Wzd** informele klachtenfunctionaris die klachten/ vragen inzake Wzd opvangt, ondersteuning biedt of doorverwijst in de informele fase van de klachtenprocedure;
  - j) **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 Zwz-zorg, alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt én maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (WMO) én overige zorg- en dienstverlening;
  - k) **Klachtencommissie** : Klachtencommissie Rijnmond of Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ);
  - l) **Geschillencommissie** : landelijke onafhankelijke en onpartijdige commissie die klachten tussen aanbieders van producten en diensten en klanten/ cliënten van die aanbieders behandelt.

## Hoofdstuk 2 klachtenopvang

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

1. Een cliënt, dienst vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de betrokken medewerker;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd); of
  - d. de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende (vrijwilliger/vrijwilligerscoördinator)

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid bespreekbaar te maken. 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 zo nodig attent op de klachtenregeling en de aanwezigheid van de klachtenfunctionaris.
3. 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.
4. 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. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
5. Klachten worden geregistreerd in de klachten module van Triasweb.

### Artikel 4: De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - e. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - f. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - g. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De rol van de klachtenfunctionaris is gepositioneerd buiten de hiërarchische lijn, adviserend aan de Raad van Bestuur.

6. 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 Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
7. 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.
8. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
9. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of via het antwoordformulier op de website worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden (artikel 1 lid 1 Wkkgz).
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de direct betrokkene en/of leidinggevende binnen de informele fase van de klachtenregeling is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klager voor te stellen alsnog, eventueel met behulp van de klachtenfunctionaris (bemiddeling), te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling. De klachtenfunctionaris neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55

Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

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

#### Artikel 7: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - f. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
  - g. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - h. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - i. 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 klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

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

1. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 (hoor en wederhoor);
  - 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. De behandeling van de klacht wordt gedurende het onderzoek opgeschort zodat de feiten opgehelderd kunnen worden. Zodra de onderzoeksgegevens beschikbaar zijn neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager over de eventuele vervolgbehandeling van de klacht;
  - c. indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de klacht mede beoordeeld door de juridisch adviseur van Stichting Humanitas eventueel in overleg met de aansprakelijkheidsverzekeraar;
  - d. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

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

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

## Artikel 10: Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan Klachtencommissie Rijnmond of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Klachtencommissie Rijnmond of geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De klachtenfunctionaris 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. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is leidend. De aangeklaagde dient binnen de termijn van 6 weken (vanaf het indienen van de klacht) een schriftelijke reactie te geven op het oordeel richting de klachtenfunctionaris. Indien deze termijn niet gehandhaafd kan worden is lid 2 van dit artikel van overeenkomstige toepassing.
5. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde en vierde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Klachtencommissie Rijnmond of de geschillencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Klachtencommissie Rijnmond of de geschillencommissie.

## Artikel 11: 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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris 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.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.



4. In geval van onderaannemerschap wordt de klachtenregeling van de uitvoerende organisatie gevolgd.

#### Artikel 12: Klachtencommissie Rijnmond

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust kan deze een beroep doen op de klachtencommissie Rijnmond.
2. De klager kan een klacht voorleggen aan de Klachtencommissie Rijnmond (m.u.v. klachten op basis van de Wzd en klachten vanuit de door de overheid of gemeente gesubsidieerde projecten en Welzijn).
3. De Klachtencommissie Rijnmond heeft haar werkzaamheden vastgelegd in een Klachtenreglement Klachtencommissie Rijnmond. Genoemd reglement maakt integraal deel uit van onderhavige regeling. Voor het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie Rijnmond wordt verwezen naar dit reglement.

#### Artikel 13: 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 (m.u.v. klachten op basis van de Wzd en klachten vanuit de door de overheid of gemeente gesubsidieerde projecten en Welzijn).
3. De Geschillencommissies behandelt klachten en geschillen over de zorg die Humanitas verleend heeft. Dit kan ook als die zorg voortvloeit uit de Jeugdwet (JW) en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De Geschillencommissies neemt geen klachten en geschillen in behandeling die gaan over de verleende indicatie in het kader van de JW of WMO.
4. Voordat de klager een klacht kan indienen bij de geschillencommissie geldt dat de klacht eerst behandeld dient te zijn door Stichting Humanitas of door de klachtencommissie Rijnmond alvorens deze ingediend kan worden bij de geschillencommissie.

#### Artikel 14: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris 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 15: 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.

## Hoofdstuk 4 klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)

Zoals in de klachtregeling opgenomen worden klachten in het kader van de Wet zorg en dwang behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie, de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

De cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan o.g.v. art. 55 Wzd een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of:

- De beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen (wils(on)bekwaamheid);
- De beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- De uitvoering van onvrijwillige zorg;
- Een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- Een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden (onvoorziene situatie);
- Een beslissing over verlof of ontslag;
- Een beslissing van de Wzd-functionaris

Ook kan over de nakoming van de volgende verplichtingen een klacht worden ingediend:

- De verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- Een verplichting van de Wzd-functionaris

Voor de klachtregeling KCOZ verwijzen wij u door naar: <https://www.kcoz.nl/home>

### De cliëntvertrouwenspersoon Wzd

De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat iedere cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep kan doen op een cliëntenvertrouwenspersoon. De zorgaanbieder informeert de cliënt en diens vertegenwoordiger op zodanige wijze over de mogelijkheden tot advies en bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon, dat daarmee wordt aangesloten bij de behoefte en het bevattingsvermogen van de desbetreffende cliënt. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tot taak de cliënt of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van de klachtenprocedure, indien een cliënt of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tevens tot taak:

- a. om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt, aan de inspectie te melden; en
- b. advies en bijstand te verlenen aan cliënten die vrijwillig in een accommodatie verblijven.

De cliëntenvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke en het CIZ.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, al of niet op verzoek van de cliënt, vrije toegang tot de cliënt en behoeft van niemand toestemming om te spreken met de cliënt. De zorgaanbieder biedt hiertoe de gelegenheid.

Voor zover dit redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, en de cliënt of zijn vertegenwoordiger daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd, krijgt de cliëntenvertrouwenspersoon:

- a. van een ieder die bij de uitvoering van deze wet betrokken is, alle door hem verlangde inlichtingen;
- b. binnen de door hem gestelde termijn alle medewerking die hij redelijkerwijs kan vorderen; en
- c. inzage in de dossiers van de zorgaanbieder.

De cliëntenvertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht van hetgeen in de uitoefening van zijn taak aan hem is toevertrouwd, tenzij enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht, uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit, of de cliënt toestemming geeft om vertrouwelijke informatie te delen.

## Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

### Artikel 16: Overige klachten- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 17: Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de Stichting Humanitas geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### Artikel 18: Openbaarmaking klachtenregeling

Stichting Humanitas 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 Stichting Humanitas te plaatsen.

### Artikel 19: Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris dit wenselijk vindt.
2. De klachtenfunctionaris betreft bij iedere evaluatie ten minste de Raad van Bestuur en de Centrale cliëntenraad.

### Artikel 20: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

### Artikel 21: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtenfunctionaris.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtenfunctionaris ter instemming voor aan de Raad van Bestuur en de Centrale cliëntenraad.