

## Klachtenregeling Stichting Nusantara Zorg

*Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling van Actiz en het LOC. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.*

Deze klachtenregeling hoort bij de *Klachtenprocedure Nusantara* welke is te vinden op de website van Stichting Nusantara Zorg.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : de stichting Nusantara Zorg;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. klachtenfunctionaris : degene die belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. 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 klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- f. klager : degene die een klacht indient. Dit kan zijn; de cliënt; diens nabestaanden zoals gedefinieerd in de Wkkgz; diens vertegenwoordiger.
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	1 / 10

cliënten van de zorgaanbieder;

- i. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 13 van deze regeling;
- 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 Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- k. Wzd : Wet zorg en dwang
- l. Wzd-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 21 Wzd
- m. Wzd-functionaris : De Wzd-functionaris ziet toe op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw hiervan. De Wzd-functionaris beoordeelt onder meer zorgplannen waarin onvrijwillige zorg is opgenomen

2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 8, eerste lid, onderdeel a Wmcz 2018 aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: centrale cliëntenraad.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Bij wie kan een cliënt (bewoner) terecht als hij ontevreden is?

1. Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris;
  - d. de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Indien de klager niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, dan kan de klacht ook worden ingediend bij de Stichting Onafhankelijke Klachtenbehandeling (zie artikel 13).

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	2 / 10

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem 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 zo nodig attent op de klachtenregeling en 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.

### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De onafhankelijk klachtenfunctionaris is er voor laagdrempelige klachtopvang en is onpartijdig. De klachtenfunctionaris kan informatie en advies geven, en bemiddelen.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
3. 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 klager en aangeklaagde.
4. De Raad van Bestuur maakt een profielschets klachtenfunctionaris en betreft hierbij ten minste de cliëntenraad functiebeschrijving.
5. 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.
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.

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	3 / 10

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.

#### **Artikel 5 De cliëntvertrouwenspersoon Wzd**

1. Cliënten die (on)vrijwillige zorg krijgen op basis van de Wzd en hierover ontevreden zijn of een klacht hebben, kunnen een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
2. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft tot taak om de cliënt advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd.
3. De gegevens van de aangewezen cliëntvertrouwenspersonen wordt bekend gemaakt via de klachtenprocedure en door de medewerkers

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 6 Het indienen van een klacht**

1. Stichting Nusantara Zorg kiest voor een laagdrempelige klachtenbehandeling. Een klacht dient daarom allereerst te worden besproken met de medewerker (en/of diens leidinggevende) op wie de klacht betrekking heeft. Er kan hiervoor een beroep gedaan worden op de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan informatie en advies geven en bemiddelen. Meer informatie over de procedure is opgenomen in de Klachtenprocedure welke is te vinden op de website van Stichting Nusantara Zorg.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	4 / 10

- b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden zoals 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. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
  5. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

#### Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. Naast laagdrempelige klachtbehandeling door de onafhankelijk klachtenfunctionaris kan een klager een schriftelijk oordeel over de klacht van de Raad van Bestuur vragen.
2. De Raad van Bestuur 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.
3. De Raad van Bestuur 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. De klachten die hierop betrekking hebben, stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
  - a. De Wzd noemt de volgende onderwerpen waarover op basis van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend bij de KCOZ:
    1. Oordeel over wilsbekwaamheid cliënt.
    2. Beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast.
    3. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan.
    4. Besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden. Dit betreft de volgende beslissingen van de zorgverantwoordelijke:
      - verlening van onvrijwillige zorg in de periode voordat het zorgplan is opgesteld (artikel 15, lid 1 Wzd);
      - verlening van onvrijwillige zorg in situaties waarin het zorgplan redelijkerwijs niet kon voorzien (artikel 15, lid 1 Wzd);
      - toepassing van controlemaatregelen ter voorkoming van noodsituaties (artikel 15, lid 5 Wzd).
    5. Besluiten over verlof en ontslag.
    6. Besluiten van de Wzd-functionaris
    7. Naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg, voor zover dat mogelijk is.
    8. Naleving van verplichtingen van de Wzd-functionaris.

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	5 / 10

- b. Klachten op basis van de Wzd worden beoordeeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.
4. 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 de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### Artikel 8          Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. 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, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### Artikel 9          Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 5 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 Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Klachten worden zoveel mogelijk informeel opgelost. Dit kan eventueel met behulp van de klachtenfunctionaris. Indien een klacht al via het informele traject is behandeld, zal de Raad van Bestuur bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen.
3. De Raad van Bestuur kan besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker.
4. De Raad van Bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
5. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur 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;

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	6 / 10

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

## Artikel 11 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 niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur. De genoemde termijnen van zes en tien weken worden voorgeschreven in de Wkkgz en Nusantara conformeert zich hieraan.
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.

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	7 / 10

## Artikel 12 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.

## Artikel 13 Klachtencommissie

1. Volgens de Wkkgz moet een zorgaanbieder een klacht afhandelen met een besluit. De klager kan als hij het oneens is met dit besluit zijn klacht voorleggen aan een geschillencommissie. Stichting Nusantara Zorg biedt hierin nog een tussenstap aan in de procedure van klachtenbehandeling, namelijk die van Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling, een onafhankelijke adviescommissie. De werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie is gericht op het herstellen van de relatie tussen zorgaanbieder en klager. Het herstellen van de relatie is een belangrijk onderdeel van het behandelen van een klacht omdat de cliënten bij de zorgaanbieder wonen. De klachtencommissie stuurt het oordeel als advies naar de Raad van Bestuur van de instelling, zodat de Raad van Bestuur een besluit kan nemen over de klacht. Wanneer een klager het niet eens is met dit besluit, kan hij zijn klacht alsnog voorleggen aan de geschillencommissie.
2. Stichting Onafhankelijke Klachtenbehandeling heeft voor de aangesloten instellingen (waaronder Nusantara) een klachtenregeling opgesteld en een centrale klachtencommissie geïnstalleerd voorbehandeling van Wkkgz en/of Wzd klachten.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
4. De Wet zorg en dwang schrijft voor dat klachten op basis van deze wet moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Nusantara maakt hiervoor gebruik van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	8 / 10



## Artikel 14      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. Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

## 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.

## Artikel 16      Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur 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.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## Hoofdstuk 4    Overige bepalingen

### Artikel 17      Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 18      Kosten

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

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	9 / 10

## Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

## Artikel 21 Evaluatie

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

## Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

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

## Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

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

## Artikel 24 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 09/08/2022

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum vaststelling: 09-08-2022
Evaluatie: 09-2023	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	10 / 10