

Postadres
Groningenweg 8a
2803 PV Gouda
T: 033 455 67 62
E: info@blinkers.nl
www.blinkers.nl

Klachtenregeling Cliënten

Blinkers 2024

Titel : Klachtenregeling cliënten
Verantwoordelijkheid : Adviseur Kwaliteit & Beleid
Vaststelling / rev. nr : MT 21-05-2024
Instemming Cliëntenraad : Advies en instemming 24-06-2024
Toetsing : 01-11-2024
Bestemd voor : Cliënten en medewerkers/ZZP-ers

Inhoud

| | |
|---|----|
| Samenvatting..... | 2 |
| Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen..... | 4 |
| Hoofdstuk 2 Klachtroute | 5 |
| Hoofdstuk 3 Waar kan de cliënt zijn onvrede uiten?..... | 6 |
| Hoofdstuk 4 Overige bepalingen | 10 |
| Bijlage stroomschema klachtmogelijkheden..... | 12 |

Leeswijzer: waar wordt gesproken over hij of hem, wordt ook zij of haar bedoeld.

Samenvatting

Blinkers staat voor goede zorg, die wordt gegeven door betrokken en enthousiaste zorgverleners en onze kantoormedewerkers. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of dat u een klacht heeft. Wij willen graag dat u, of uw vertegenwoordiger, dit aan ons laat weten.

Zoals in de 'Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg' (Wkkgz) is vastgelegd, streeft Blinkers ernaar om onvrede zoveel mogelijk door middel van een goed gesprek met elkaar op te lossen: door persoonlijk contact, dat gericht is op concrete verbeteracties en relatieherstel. Ook zien wij uw onvrede of klacht als een mogelijkheid om van te leren en zo onze diensten te verbeteren.

In gesprek met betrokken medewerker(s)

Besprek als u over de zorg niet tevreden bent, dit in eerste instantie met de zorgverlener. Als u dat lastig vindt kunt u ook terecht bij de lokale zorg- of serviceregisseur. Wellicht weten zij niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als zij daarop gewezen worden. Vaak is het probleem in een direct gesprek goed op te lossen. Van Blinkers medewerkers wordt verwacht dat zij serieus op vragen, opmerkingen en klachten ingaan.

Bemiddeling door klachtenfunctionaris

Wilt u uw onvrede liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neem dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een klacht bij de directie.

De klachtenfunctionaris bemiddelt bij het zoeken van een oplossing, waarin alle betrokkenen zich moeten kunnen vinden. De bedoeling daarbij is dat uw klacht aandacht krijgt en zo mogelijk wordt opgelost.

Klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris zet geen stappen zonder uw toestemming.

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken.

Telefoon: 06- 15 38 37 16

E-mail: klachtenfunctionaris@quasir.nl

Post: Postbus 1021, 7940 KA Meppel
T.a.v. de klachtenfunctionaris Blinkers

Oordeel directeur

Als bemiddeling over uw klacht niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw deze schriftelijk indienen bij de directeur en om een oordeel vragen. De directeur zal een onderzoek instellen naar de klacht en vervolgens zijn oordeel geven. Voor het onderzoek naar de klacht kan de directeur zich laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen.

U mag zich ook direct tot de directeur wenden met uw klacht. Maar de directeur kan u dan wel vragen om toch eerst een bemiddelingstraject, eventueel met hulp van de klachtenfunctionaris, te volgen.

Landelijke Geschillencommissie Zorg

Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg. Uw 'klacht' wordt dan een 'geschil'. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven. Of kijk op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Klachten over Wmo-gefinancierde zorg

Hoewel zorg die wordt betaald door de gemeente (gefinancierd volgens de Wmo), officieel niet valt onder de Wkkgz, biedt Blinkers voor Wmo-cliënten met een klacht hetzelfde bemiddelingstraject, ook om een oordeel van de directeur te vragen

Klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)

Als uw klacht gaat over onvrijwillige zorg, zorg tegen uw zin, kunt u uw klacht eerst aan de zorgverleners, medewerker(s) of leidinggevende melden. Misschien kan uw onvrede over de tegen uw zin gegeven zorg worden verholpen.

Wilt u uw klacht over onvrijwillige zorg liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neem dan contact op met de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Bij de cliëntenvertrouwenspersoon kunt u terecht voor ondersteuning bij:

- Het verhelderen van uw klacht
- Het zoeken naar een oplossing
- Het opstellen van een formele klacht
- Gesprekken waar de klacht besproken wordt
- Doorverwijzing naar de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Wie is uw cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang?

Blinkers werkt samen met de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen (CVP) van Zorgstem. Op de website van Blinkers kunt u de *instantiebeheerder CVP Wzd* vinden. Informatie over de rol van de CVP vindt u op www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl of telefonisch: 088 678 1000.

Als uw klacht ondanks begeleiding door de cliëntenvertrouwenspersoon blijft bestaan, kunt u de klacht over onvrijwillige zorg voorleggen aan de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De cliëntenvertrouwenspersoon kan u hierbij helpen. Meer informatie vindt u op www.kcoz.nl.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. *zorgaanbieder* : Blinkers, onderdeel van de Fundis-groep.
- b. *directeur* : directeur van de zorgaanbieder
- c. *cliënt*: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend;
- d. *klacht* : Elke ontevredenheid
- door een cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger of andere naaste
 - op enigerlei wijze geuit
 - bij een zorgverlener, leidinggevende, de directeur of de klachtenfunctionaris. niet zijnde een klacht over onvrijwillige zorg, 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. *cliëntenraad*: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- h. *klachtenfunctionaris*: degene die als extern onafhankelijk klachtenfunctionaris is belast met de opvang van klachten van cliënten;
- i. *zorg* : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet maatschappelijke ondersteuning 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.

Hoofdstuk 2 Klachtroute

Overzicht van de verschillende stappen in de klachtenprocedure.

Artikel 2 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
4. Bij de directeur kan een klacht alleen schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan de klager zo nodig ondersteuning bieden.

Artikel 3 Klachtroute

Uitgangspunt van de Wkkgz is een laagdrempelige klachtbehandeling, gericht op het oplossen van de klachtsituatie, herstel van de relatie en kwaliteitsverbetering door te leren van de klacht.

Stap 1: Cliënt bespreekt klacht met betreffende zorgverlener en/of zijn leidinggevende. Zie verder artikel 5.

Stap 2: Cliënt legt zijn klacht vervolgens - of direct - voor aan de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan de klager adviseren eerst zelf met de zorgverlener de klacht te bespreken

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen cliënt en zorgverlener/zorgorganisatie bij het oplossen van de onvrede. Zie verder artikel 6.

Stap 3: Is de cliënt niet tevreden na de bemiddeling, dan is het mogelijk de directeur om een oordeel over de klacht te vragen. Het indienen bij de directie van de klacht dient schriftelijk of per e-mail te gebeuren. De klachtenfunctionaris kan, indien de klager dit wenst, ondersteunen bij het indienen.

Het staat een cliënt vrij om de directeur direct om een oordeel te vragen. De directeur kan dan aan de klager vragen alsnog met hulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht te lossen. Indien de klager hierop ingaat, neemt de directeur de klacht niet in behandeling. De directeur neemt de klacht alsnog in behandeling, als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht door bemiddeling op te lossen.

Stap 4: Cliënt vraagt het oordeel van de Geschillencommissie Zorg. Dit kan alleen schriftelijk gebeuren, vergezeld door het schriftelijke oordeel van de directeur. Zie verder artikel 12.

Hoofdstuk 3 Waar kan de cliënt zijn onvrede uiten?

Artikel 4 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid voorleggen aan:

- a. de zorgverlener/medewerker over wie hij niet tevreden is (zie artikel 5);
- b. diens leidinggevende (zie artikel 5);
- c. de klachtenfunctionaris (zie artikel 6);
- d. de directeur (zie artikel 7-11);
- e. de geschillencommissie (zie artikel 12)

Artikel 5 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek, als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de ontevredenheid en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken de ontevredenheid van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de ontevredenheid weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende aangeeft dat hij ontevreden is over een zorgverlener/medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om dit met hem te bespreken. De betreffende zorgverlener/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 6 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a. Draagt mede zorg voor zijn laagdrempelige toegankelijkheid.
 - b. Verkent met klager de klacht, diens vraag, doelen en wens
 - c. Kan cliënten en hun vertegenwoordiger desgewenst adviseren ten behoeve van het zelf met de zorgverlener bespreken van hun klacht.
 - d. Kan zorgverleners/leidinggevendenden/de organisatie adviseren over het omgaan met onvrede van cliënten
 - e. Kan desgewenst tussen cliënt en zorgverlener/organisatie bemiddelen inzake het oplossen van de onvrede.
 - f. Begeleidt desgewenst een bemiddelingsgesprek tussen cliënt en zorgverlener/organisatie.

- g. Informeert cliënten over de klachtenregeling en adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen bij de directeur en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - h. Informeert cliënten over de klachtenregeling wat betreft het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een blijvende oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens ontevredenheid betrekking heeft.
3. De directeur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. Blinkers hanteert als functiebeschrijving het actuele beroepsprofiel van de VKIG: <https://www.vkig.nl/kennis-kunde/beroepsprofiel/>
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden volgens de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht.
5. 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 de klachten (aard van de klacht, opvolging, stand van zaken), zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij periodiek uit aan de directeur of een daartoe aangewezen afgevaardigde, te weten de Adviseur Kwaliteit & Beleid. De klachtenfunctionaris neemt in zijn rapportage aanbevelingen op. Deze rapportage en aanbevelingen worden gedeeld met de Cliëntenraad.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen. En draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directeur. De directeur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. 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 directeur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
9. Is een klacht over de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid behandeld, dan kan klager terecht bij het Register voor Klachtenfunctionarissen: https://www.registerplein.nl/wp-content/uploads/2022/11/Klachtenregeling_Over_Professional-Registerplein202211Utrecht.pdf

Artikel 7 De directeur

De directeur kan schriftelijk om een oordeel over een klacht(behandeling) worden gevraagd. De klager mag zich direct tot de directeur wenden met een klacht. Maar de directeur kan klager voorstellen om eerst een bemiddelingstraject, desgewenst met hulp van de klachtenfunctionaris, te volgen.

Artikel 8 Bevoegdheid van de directeur

1. De directeur 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 directeur 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 directeur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.
3. Indien de directeur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directeur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft. Dit gebeurt tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directeur 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 (5 jaar).
1. Indien de directeur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 10 Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de directeur

1. De directeur neemt binnen tien 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, of laat dit namens hem doen. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur 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 directeur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de directeur

1. De directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien directeur 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 directeur 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 directeur.
2. Indien de directeur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur 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 directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. 3. De directeur 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. 4. De directeur 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 directeur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
- 5.

Artikel 12 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. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Zie hiervoor <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>
3. Geschillen m.b.t. WMO en Wzd-klachten kunnen niet aan de Geschillencommissie Zorg worden voorgelegd.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 13 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Aan de medewerkers, leidinggevende of klachtenfunctionaris kan hij dit mondeling, telefonisch, schriftelijk of per e-mail doen.

De klager kan de klacht, die hij bij de directeur heeft ingediend, alleen door schriftelijk of per e-mail aan de directeur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 14 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 directeur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. Deze bepaling is tevens van toepassing wanneer een klacht betrekking heeft op zorg/dienstverlening die door andere bedrijven van Fundis wordt verleend.

2. De directeur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris en/of directeur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Wanneer er sprake zou kunnen zijn van een schadevergoeding wordt het dossier maximaal vijf jaar bewaard. De directeur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard. Naar aanleiding van de klacht nieuw gemaakte zorgafspraken worden wel in het dossier opgenomen.

Artikel 16 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 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 18 Kosten

Aan de interne behandeling van klachten zijn geen kosten verbonden voor de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien een klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg, zijn daar kosten aan verbonden. Nadere informatie over de kosten zijn te vinden op:

www.degeschillencommissiezorg.nl.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur 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 Blinkers-website te plaatsen.

Artikel 20 Evaluatie

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

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 24 juni 2024.

Bijlage stroomschema klachtmogelijkheden

