

Klachtenregeling cliënten WLGroep

Mei 2022

Deze klachtenregeling is de geharmoniseerde en geactualiseerde klachtenregeling die geldt voor alle cliënten die zorg, ondersteuning en/of behandeling ontvangen van de WilgaerdenLeekerweideGroep.

De klachtenregeling is een samenvoeging van de Klachtenregeling Cliënten Esdégé-Reigerdaal en Leekerweidegroep en de Klachtenregeling cliënten Wilgaerden. Beide regelingen zijn gebaseerd op Modelregelingen van respectievelijk de **VGN** (de brancheorganisatie van aanbieders van VG-zorg) en het **LSR** (landelijk steunpunt medezeggenschap) en van **Actiz** (de brancheorganisatie van aanbieders van VVT-zorg) en het **LOC** (landelijk overleg cliëntenraden)

De Modelregeling van de VGN en LSR is gebaseerd op de Modelregeling van Actiz en LOC en aangevuld met de richtlijnen voor de Jeugdwet.

De Modelregelingen zijn in 2016 opgesteld naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en gewijzigd met de herziening van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) in 2018 en de intrede van de Wet zorg en dwang (Wzd) eind 2019.

Door samen deze modelregelingen op te stellen, brengen de betrokken partijen tot uitdrukking dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van zowel cliënten als zorgaanbieders. De regelingen geven inzicht in de verschillende mogelijkheden, waaruit iemand met een klacht kan kiezen.

Voorwoord

Uw klacht is een belangrijk signaal

Wij streven naar goede zorg en ondersteuning en willen deze ook voortdurende verbeteren. Het kan echter voorkomen dat u over sommige onderdelen van de zorg of uw verblijf niet tevreden bent. Dan horen wij dat graag van u. Wij vinden het belangrijk dat klachten zo snel en zo goed mogelijk worden afgewikkeld. Dat is belangrijk voor u maar ook voor de medewerker(s) die het aangaat. Uw ervaringen kunnen een belangrijk signaal zijn voor ons om onze zorg en ondersteuning te verbeteren.

Bespreek uw klacht

Heeft u opmerkingen, klachten of problemen, blijf er dan niet mee zitten maar bespreek die met degene die het betreft. U kunt uw klacht altijd bespreken met de medewerker of met de verantwoordelijke leidinggevende. Dit is meestal de beste en snelste manier om problemen samen op te lossen. U kunt uw klacht ook in een ideeën- en klachtenbus deponeren. De klachtenfunctionaris neemt dan contact met u op.

Klachtbemiddeling: de klachtenfunctionaris helpt u graag op weg

U kunt ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw klachten,
- informeert u over de verschillende onderdelen van de klachtenprocedure,
- kan bemiddelen tussen u en de personen die betrokken zijn bij uw klacht;
- kan uw klacht bespreken met de verantwoordelijke leidinggevende;
- kan u helpen bij het op papier zetten van de klacht.

Hoe neem ik contact op met de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris is telefonisch, per mail en per brief te bereiken.

Het mailadres is klachten@wlgroep.nl.

Verdere informatie over de klachtenregeling en gegevens van de klachtenfunctionaris zijn te vinden op onze website: <https://www.wlgroep.nl/over-ons/complimenten-en-klachten/> en bij de verschillende labels

Een klacht over onvrijwillige zorg

Als een klacht betrekking heeft op onvrijwillige zorg, dan wordt deze niet behandeld door de klachtenfunctionaris, maar door de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (**KCOZ**). Dit is zo geregeld in de Wet zorg en dwang (Wzd). Het gaat dan om zorg of ondersteuning die u krijgt omdat wij dat nodig vinden voor uw eigen veiligheid maar waar u het niet mee eens bent. De KCOZ heeft een eigen werkwijze en reglement die u kunt vinden op hun website. Het onderzoeken van de klacht gebeurt meestal in een hoorzitting, waarin beide partijen worden gehoord. De zitting vindt plaats op een voor de klager gemakkelijk te bereiken locatie. De KCOZ doet na behandeling een bindende uitspraak.

Daarnaast kunt u gebruik maken van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft een luisterend oor voor uw klacht, kijkt met u wat u met deze klacht kunt doen en kan u daarbij ondersteunen. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk en in dienst bij **Zorgstem**. Op de website van Zorgstem staat hoe de cliëntvertrouwenspersoon werkt.

Als voor u niet duidelijk is of uw klacht te maken heeft met onvrijwillige zorg, kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris. Samen beoordeelt u dan wat de beste werkwijze is.

Een klacht over jeugdzorg

Als uw kind jeugdzorg bij ons krijgt en u heeft een klacht over deze jeugdzorg, dan heeft u volgens de Jeugdwet het recht om uw klacht voor te leggen aan een klachtencommissie. Wij zijn hiervoor aangesloten bij de klachtencommissie van **Facit**.

De klachtencommissie van Facit heeft een eigen werkwijze en reglement. Op de website van Facit staat hoe zij werken.

Daarnaast kunt u gebruik maken van de cliëntvertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (**AKJ**). Zij luisteren naar uw ervaringen en bekijken met u wat uw mogelijkheden zijn. Op de website van het AKJ staat beschreven hoe u in contact kunt komen met een cliëntvertrouwenspersoon.

Als voor u niet duidelijk is of uw klacht te maken heeft met Jeugdzorg, dan kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris. Samen beoordeelt u dan wat de beste werkwijze is.

Een klacht indienen bij de Raad van Bestuur

U kunt uw klacht altijd schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur. Wanneer de Raad van Bestuur een klacht ontvangt, zal deze nagaan of de klacht al door de klachtenfunctionaris in behandeling is genomen. Als dit niet het geval is, zal de klachtenfunctionaris gevraagd worden om met u contact op te nemen. Als dat wel zo is geweest, dan zal de klacht door de Raad van Bestuur in behandeling worden genomen.

Hierop zijn twee uitzondering van toepassing: wanneer sprake is van een klacht over onvrijwillige zorg of van een klacht over jeugdzorg, dan zal de Raad van Bestuur de klacht niet zelf in behandeling nemen, maar u verwijzen naar de klachtencommissie.

Geschillencommissie

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie zorg als uw klacht betrekking heeft op zorg en/of ondersteuning vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg) of de Zvw (Zorgverzekeringswet). Informatie over de Geschillencommissie is te vinden op de website van de commissie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Als voor u niet duidelijk is of u gebruik kunt maken van de Geschillencommissie, dan kunt u uw vraag voorleggen aan de klachtenfunctionaris. Deze kan u helpen bij de beoordeling.

De klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie WLG zorg verleent of heeft verleend;
- b. 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 WLG of door een persoon die voor WLG werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur of klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- c. Vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling naast of in plaats van de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- d. Gemachtigde een persoon die door de cliënt is gemachtigd om namens hem/haar de klacht in te dienen;
- e. Zaakwaarnemer een persoon die de belangen van de cliënt behartigt indien de cliënt dit zelf niet kan en niet in staat is om zelf iemand te machtigen om namens hem/haar de klacht in te dienen;
- f. Klager degene die een klacht indient;
- g. Aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. Zorgaanbieder: WilgaerdenLeekerweideGroep (WLG);
- i. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van WLG;
- j. Cliëntenraad: de (advies)raad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van WLG;
- k. Klachtenfunctionaris: degene die binnen WLG belast is met de opvang en behandeling van klachten van cliënten van WLG;
- l. Klachtencommissie: externe commissies die belast is met de behandeling van klachten op een specifiek gebied, namelijk de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Jeugdwet (JW);
- m. Zorg: zorg, ondersteuning en behandeling als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Jeugdwet (JW), dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, dan wel niet op wettelijke basis geleverde zorg en diensten, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
- n. Zvw regelt de verplichte basisverzekering. Vanuit deze wet worden de

- | | |
|--|---|
| (Zorgverzekeringswet) | behandelingen betaald met uitzondering van de behandelingen bij cliënten in de Wlz. |
| o. Wlz
(Wet langdurige zorg) | regelt zorg, ondersteuning en behandeling vaak gecombineerd met huisvesting. Zorg wordt gegeven op basis van een indicatie van CIZ |
| p. Wmo
(Wet maatschappelijke ondersteuning) | regelt zorg en ondersteuning voor volwassen burgers. Zorg wordt gegeven op basis van een beschikking van de gemeente. |
| q. JW
(Jeugdwet) | regelt zorg, ondersteuning en behandeling voor kinderen en jongeren tot 18 jaar; Zorg wordt gegeven op basis van een beschikking van de gemeente. |
| r. Wzd
(Wet zorg en dwang) | regelt onvrijwillige zorg en onvrijwillige opname |

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie de cliënt niet tevreden is;
 - b. de direct leidinggevende van deze medewerker;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de cliëntvertrouwenspersoon (indien sprake is van onvrijwillige zorg of jeugdzorg).
2. In geval van onvrijwillige zorg kan de cliënt of vertegenwoordiger een beroep doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd). Deze heeft tot taak om hen 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 voor de Wzd. Zorgstem in Amsterdam draagt zorg voor de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wzd in het werkgebied van WLG. De klachtenbehandeling zoals beschreven in de Wzd wordt gedaan door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. In geval van jeugdzorg kan de cliënt of vertegenwoordiger een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van jeugdzorg en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals beschreven in de Jeugdwet. De klachtenbehandeling zoals beschreven in de Jeugdwet wordt gedaan door de klachtencommissie van Facit.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

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

hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger 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 klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. het informeren van cliënten en hun vertegenwoordigers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd te helpen bij het formuleren daarvan;
 - c. het helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers 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 klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, 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.

De Raad van Bestuur legt deze rapportage periodiek voor aan het Managementteam (MT) en de Cliëntenraad. Het aantal klachten, de aard van de klachten en de afhandeling ervan worden tevens vermeld in het openbare jaarverslag van WLG.
6. WLG 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.
7. Indien de klachtenfunctionaris 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.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij WLG, 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 of per e-mail (klachten@wlgroep.nl) worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris.
2. Een klacht over jeugdzorg kan worden ingediend door of namens:
 - a. de jeugdige;

- b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag,
 - d. een voogd,
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent,
 - f. een pleegouder.
3. Voor alle overige klachten geldt dat een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
 4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
 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 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. 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.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over nakoming van de verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door naar de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. 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 klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 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 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:

- a. een klacht wordt niet 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 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 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.
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 wordt 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, motiveert zijn oordeel 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, voor zover er sprake is van een klacht die betrekking heeft op geleverde zorg in het kader van de Wlz of Zvw. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 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 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 (Wmo) en jeugdzorg (JW).

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.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Deze is er voor klachten m.b.t. zorg vanuit de Wlz en Zvw. Wzd-klachten en klachten voortvloeiend uit ondersteuning in het kader van de Wmo of Jeugdwet of uit niet op wettelijke basis geleverde zorg en diensten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd. Een geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder ingediend is, ingediend worden bij de Geschillencommissie. Informatie over deze commissie is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl.

Artikel 13 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 Raad van Bestuur 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 14 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 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

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

Artikel 17 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 WLG te plaatsen.

Artikel 18 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 tenminste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20 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 advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

1. De herziene klachtenreglement treedt in werking zodra deze na positief advies van de CR is vastgesteld. De CR Wilgaerden heeft dit klachtenreglement op 20 april 2020 van positief advies voorzien. De CR Leekerweide heeft op 7 oktober 2020 verzwaaard positief advies verstrekt.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt, worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.