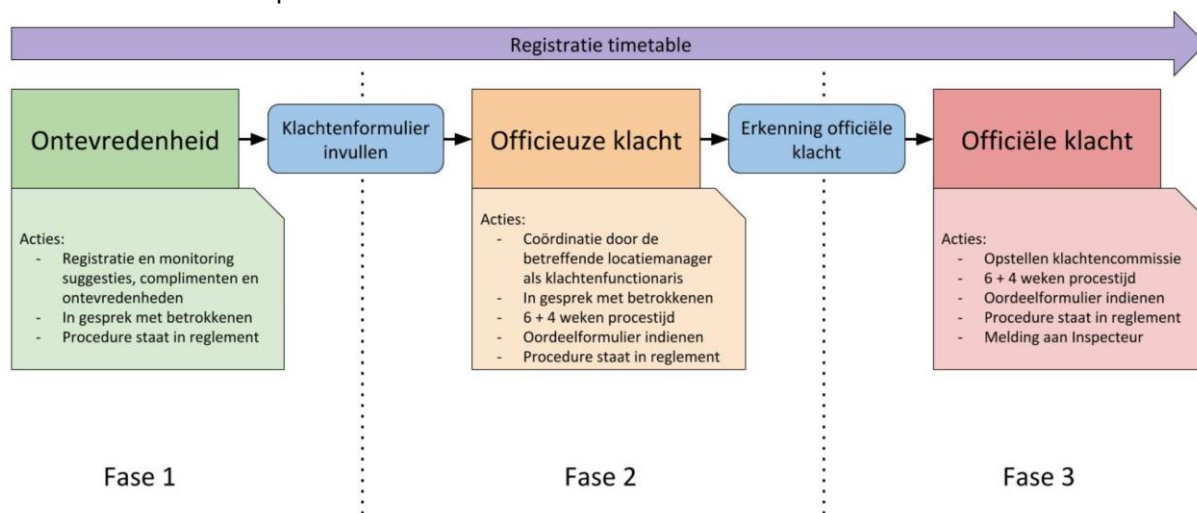


Klachtenprocedure S.A.B.A.

Bij Stichting Algemene Bejaardenzorg Aruba (hierna: SABA) wordt zoveel mogelijk adequaat en zorgvuldig gewerkt aan de zorg- en dienstverlening. Het kan gebeuren dat er een ontevredenheid ontstaat bij een cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt. Graag bespreekt SABA deze ontevredenheid samen met de cliënt of vertegenwoordiger, zodat wij de onvrede kunnen wegnemen en wij onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren. Dit overzicht geeft de klachtenprocedure weer van de SABA.

Model van de klachtenprocedure:



Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Zorgaanbieder: de Stichting Algemene Bejaardenzorg Aruba (hierna: SABA);
 - b. Het managementteam: het managementteam van de zorgaanbieder;
 - c. Klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling;
 - d. Cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt, dan wel van de zorgaanbieder de zorg ontvangt of heeft ontvangen;
 - e. Ontevredenheid: uiting van onvrede;
 - f. Klacht: uiting van onvrede over een behandeling, 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 een compensatie;
 - g. Klager: degene die een klacht indient;
 - h. Vertegenwoordiger: contactpersoon zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst.
 - i. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - j. Inspecteur: de bevoegde inspecteur gezondheidszorg;
 - k. Kwaliteitscommissie: de kwaliteitscommissie die is ingesteld ten behoeve van de kwaliteit van de zorgaanbieder;
 - l. Zorg: zorg of dienst met als doel het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;

- m. Klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.

FASE 1

Hoofdstuk 2: Ontevredenheid

Artikel 2 De ontevredenheid kan terecht bij

1. Een cliënt, contactpersoon zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst (hierna: vertegenwoordiger) of juridisch vastgelegde vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. De medewerker over wie de cliënt niet tevreden is;
 - b. De leidinggevende van de medewerker;
 - c. De locatiemanager;
 - d. De divisiemanager zorg en wonen.
2. Een ontevredenheid kan worden ingediend via het feedbackformulier in hard-copy of via de website.
3. Een ontevredenheid kan anoniem worden ingediend.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. De direct leidinggevende van de betrokken medewerker stelt degene die ontevreden over de medewerker/SABA is in de gelegenheid om diens onvrede te bespreken. De direct leidinggevende betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de ontevredenheid en de cliënt geen bezwaar maakt.
2. Het leidinggevende personeel maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenprocedure en klachtenformulier.
3. Medewerkers en leidinggevend personeel bespreken ontevredenheden van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel om ervan te leren.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij/zij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de ontevredenheid te bespreken met de medewerker. De medewerker is aanwezig bij dit gesprek, tenzij één van de partijen dit niet wenselijk vindt.
5. De ontevredenheden worden geregistreerd en gemonitord.

Artikel 4 Indienen klachtenformulier

1. Ontevreden cliënten worden attent gemaakt op de mogelijkheid van het invullen van een klachtenformulier.
2. Het klachtenformulier is te downloaden op de website en is beschikbaar op aanvraag bij het zorgpersoneel.
3. Het klachtenformulier kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
4. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. De cliënt;
 - b. Contactpersoon zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst;
 - c. Juridisch vastgelegde vertegenwoordiger.
5. Na het indienen van het klachtenformulier door de cliënt start fase 2 van de klachtenprocedure.

FASE 2

Hoofdstuk 3: Officieuze klacht

Artikel 5 Klachtopvang en de klachtenfunctionaris

1. Een officieuze klacht kan worden ingediend bij de locatiemanager (klachtenfunctionaris), de zorgmanager en het managementteam.
2. Een officieuze klacht kan niet anoniem worden ingediend.
3. De drie locatiemanagers zijn de klachtenfunctionarissen. Per locatie zal er een klachtenfunctionaris zijn.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. Zij adviseert degenen die overwegen een (officieuze) klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. Zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
5. 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.
6. De klachtenfunctionaris betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de officieuze klacht en de cliënt geen bezwaar maakt.
7. Het managementteam beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
8. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
9. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij/zij 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/zij uit aan het managementteam. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
10. 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.
11. Indien hij/zij van mening is dat hij/zij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij/zij van mening is dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het managementteam. Het managementteam onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
12. 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 het managementteam aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 6 Termijn van behandeling

1. De klachtenfunctionaris brengt zo spoedig mogelijk, met een maximum van zes weken, advies uit over de beoordeling van de officieuze klacht.
2. Indien de klachtenfunctionaris, voorziet dat voor de beoordeling van de officieuze klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij/zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de officieuze klacht

betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welk termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de officiële klacht bij de klachtenfunctionaris.

3. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de officiële 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 officiële klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de officiële klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welk termijn alsnog een oordeel zal volgen.

Artikel 7: Oordeelformulier officiële klacht

1. De klachtenfunctionaris vult een oordeelformulier in van de officiële klacht met de volgende voorwaarden:
 - a. Resultaat van het onderzoek;
 - b. Beslissing van het onderzoek;
 - c. Redenen van de beslissing;
 - d. Duur realisatie van de consequenties.
2. Het oordeelformulier wordt samen met de cliënt/klager akkoord bevonden en ondertekend.
3. Het oordeelformulier wordt gearhiveerd.
4. De oordeelformulieren van de officiële klachten worden geregistreerd en gemonitord.

Artikel 8 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd (officiële) klachten te behandelen voor zover die strekken tot een compensatie.
2. Indien de klachtenfunctionaris een officiële klacht niet kan afhandelen, omdat deze strekt tot een compensatie, stuurt de klachtenfunctionaris een advies over de officiële klacht door naar het managementteam.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de officiële klacht

1. De klachtenfunctionaris kan een officiële klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
 - b. Een identieke officiële klacht nog in behandeling is of indien een officiële klacht wordt ingediend binnen zes maanden, na datum van de uitspraak op de officiële klacht en de officiële klacht hetzelfde feitencomplex betreft, terwijl aan de herhaalde officiële klacht geen nieuwe feiten of omstandigheden ten grondslag worden gelegd;
 - c. De officiële klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. De officiële klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden.
2. Als de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd gedeeld aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de klachtenfunctionaris schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar wordt beoordeeld door het managementteam.

Artikel 10 Erkenning officiële klacht

1. Indien de klachtenfunctionaris en de klager niet tot een oplossing komen voor de officiële klacht zal dit worden vermeld in het oordeelformulier.
2. De officiële klacht wordt erkend als een officiële klacht, waarmee fase 3 van de klachtenprocedure start.

Hoofdstuk 4: Officiële klacht

Artikel 11 Klachtencommissie

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

Artikel 12 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden waaronder de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. Het managementteam benoemt de leden van de klachtencommissie. Het managementteam noemt de vaste externe voorzitter van de klachtencommissie.
3. De externe voorzitter: Jeffrey Matos (Manager van Club Kibrahaca)
4. Het managementteam stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
5. Het managementteam benoemt tenminste, één interne vaste klachtensecretaris, één specialist ouderengeneeskunde, één locatiemanager en één zorgmanager.
6. De drie variabele leden van de klachtencommissie worden per klacht benoemd door het managementteam.

Artikel 13 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap eindigt door:
 - a. Het afhandelen van de klacht;
 - b. Het besluit van de betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. Overlijden;
 - d. Ontslag door de het managementteam.
2. Het managementteam ontslaat een lid:
 - a. Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het benoemingsbesluit;
 - b. Op verzoek van de klachtencommissie.

Artikel 14 In behandeling nemen van een klacht

1. 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.
2. Het managementteam heeft tien werkdagen na ontvangst van een klacht om de leden van de klachtencommissie te benoemen.
3. De benoemde klachtencommissie tracht binnen vijf werkdagen na benoeming een ontvangstbevestiging van de klacht te sturen en stuurt het tijdstip en de locatie voor een afspraak.

4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het cliëntendossier, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De cliënt of vertegenwoordiger zal dan worden verzocht om schriftelijke toestemming voor inzage in het dossier.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij/zij bevoegd is om een klacht in te dienen.

Artikel 15 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, met een maximum van zes weken, advies uit over de beoordeling van de klacht.
2. Indien de klachtencommissie, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij/zij 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 klachtencommissie meldt tevens binnen welk 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 bij de klachtencommissie.
3. Indien de klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welk termijn alsnog een oordeel zal volgen.

Artikel 16 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen voor zover die strekken tot een compensatie.
3. De klager kan binnen twee weken na het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit.
4. Een bezwaar, zoals in het derde lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissie.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet kan afhandelen, omdat deze strekt tot een compensatie, stuurt de klachtencommissie een advies over de klacht door naar het managementteam.

Artikel 17 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. Een identieke klacht nog in behandeling is of indien een klacht wordt ingediend binnen zes maanden, na datum van de uitspraak op de klacht en de klacht hetzelfde feitencomplex betreft, terwijl aan de herhaalde klacht geen nieuwe feiten of omstandigheden ten grondslag worden gelegd;
 - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden.
2. Als de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd gedeeld aan de klager.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar wordt beoordeeld door de klachtencommissie.

Artikel 18 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie.
2. Het managementteam beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt het managementteam een ander lid van de klachtencommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 19 Onderzoek

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

Artikel 20 Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.
2. Indien de klager zonder tegenbericht op twee opeenvolgende afspraken niet aanwezig is, kan de klachtencommissie besluiten de behandeling van de klacht te stoppen.

Artikel 21 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de leden van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan het managementteam.

Artikel 22 Oordeelformulier officiële klacht

1. De klachtencommissie vult een oordeelformulier in van de officiële klacht met de volgende voorwaarden:
 - a. Resultaat van het onderzoek;
 - b. Beslissing van het onderzoek;
 - c. Redenen van de beslissing;
 - d. Duur realisatie van de consequenties.
2. Het oordeelformulier wordt samen met de cliënt/klager akkoord bevonden en ondertekend.
3. Het oordeelformulier wordt gestuurd naar de cliënt en naar het managementteam.
4. Het oordeelformulier wordt gearhiveerd.
5. De oordeelformulieren van de officiële klachten worden geregistreerd en gemonitord.

Artikel 23 Melding klacht door klachtencommissie aan de Inspectie Volksgezondheid

1. De zorgaanbieder meldt onverwijld aan de Inspecteur:
 - a. Elke onverwachte of niet-beoogde gebeurtenis die verband houdt met de geboden zorg en die tot de dood van of ernstige schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid;
 - b. Geweld in de zorgrelatie.
2. De zorgaanbieder verstrekt bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de Inspecteur de gegevens, die voor het onderzoek van de melding noodzakelijk zijn.
3. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
4. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder maatregelen heeft getroffen om de situatie, bedoeld in het derde lid, te beëindigen, meldt de klachtencommissie deze klacht bij de Inspecteur aan. Het tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Hoofdstuk 5: Klachtenbehandeling door het managementteam

Artikel 24 Oordeel van het managementteam

1. Het managementteam kan altijd beslissen de klacht te behandelen inclusief een oordeel, zonder een klachtencommissie op te stellen.
2. Het managementteam beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Indien het managementteam een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt het managementteam de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
4. Indien het oordeel van het managementteam afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert zij dit.
5. Het managementteam vermeldt in zijn oordeel dat de klager, indien hij/zij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, er mogelijkheden zijn voor een bindende uitspraak.

Artikel 25 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Het managementteam verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door het managementteam 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 6 maanden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot een compensatie betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien het managementteam een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 26 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Het managementteam 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. Op basis van deze gesprekken bepaalt het managementteam 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 het managementteam het volgende in acht:
 - a. Een klacht wordt niet eerder 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 27 Beoordeling klacht door het managementteam

1. Het managementteam beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het managementteam voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij 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. Het managementteam meldt tevens binnen welk 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 het managementteam.
2. Indien het managementteam concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het managementteam dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het managementteam geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. Het managementteam stuurt zijn oordeel over de klacht schriftelijk of per e-mail aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
 - a. Resultaat van het onderzoek;
 - b. Beslissing van het onderzoek;
 - c. Redenen van de beslissing;
 - d. Duur realisatie van de consequenties.
4. Het oordeelformulier wordt gestuurd naar de cliënt en naar het managementteam.

5. Het oordeelformulier wordt gearchiveerd.
6. De oordeelformulieren van de klachten worden geregistreerd en gemonitord.
7. Het managementteam vermeldt dat de klager, indien hij/zij 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 mondeling toegelicht te krijgen door het managementteam.

Artikel 28 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 zij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie zij de klacht heeft ingediend, neemt het managementteam contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. Het managementteam 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.

Hoofdstuk 6: Overige bepalingen

Artikel 29 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan zij 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 30 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De beheerder van het klachtendossier 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.

Artikel 31 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 32 Kosten

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

Artikel 33 Jaarverslag

Een rapportage van de klachten wordt opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag.

Artikel 34 Openbaarmaking klachtenregeling

Het managementteam 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 35 Evaluatie

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

Artikel 36 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 37 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het managementteam.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het managementteam ter advisering voor aan de Raad van Toezicht.

Artikel 38 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op ??-??-????