

klachtenregeling

omgaan met klachten van cliënten

Documenteigenaar: Raad van Bestuur

Namens: klachtenfunctionarissen

Versie: 3

Datum: november 2024

Inhoud

Inleiding beleid	3
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	4
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	6
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?.....	6
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	6
Artikel 4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris	6
Artikel 5 De Raad van Bestuur.....	8
Hoofdstuk 3 Klacht(en)behandeling	9
Artikel 6 Het indienen van een klacht	9
Artikel 7 Bevoegdheid van de onafhankelijke klachtenfunctionaris	9
Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht.....	9
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht.....	10
Artikel 10 Behandeling klacht door de onafhankelijke klachtenfunctionaris.....	10
Artikel 11 Behandeling van de klacht door de Raad van Bestuur	11
Artikel 12 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	11
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	12
Artikel 13 Geschillencommissie.....	12
Artikel 14 Geheimhouding	12
Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	12
Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden	12
Artikel 17 Kosten	12
Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling.....	12
Artikel 19 Evaluatie	12
Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden.....	12
Datum van inwerkingtreding	13
Bijlagen	14
Bijlage 1	15
Een klacht over onvrijwillige zorg.....	15
Een klacht over jeugdzorg	15

Inleiding beleid

Deze klachtenregeling is de geharmoniseerde en geactualiseerde klachtenregeling die geldt voor alle cliënten die zorg, ondersteuning en/of behandeling ontvangen van WilgaerdenLeekerweideGroep¹. Hierna te noemen WLGroep.

De regeling is gebaseerd op de Modelregeling van respectievelijk de **VGN** (de brancheorganisatie van aanbieders van VG-zorg) en het **LSR** (landelijk steunpunt medezeggenschap).ⁱ

De ervaring leert dat cliënten niet snel een klacht indienen. Het is daarom van belang dat als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen dat de WLGroep daar zorgvuldig mee om gaat.

Wij werken vanuit verbinding en vertrouwen. Daarom is het van belang een klacht op te pakken als belangrijk signaal. Adequaat omgaan met klachten kan het vertrouwen van de ontevreden cliënt herstellen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen klachten aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor, waar mogelijk, voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat. Dit past in de visie en missie die wij hebben geformuleerd, namelijk:

Visie:

- Wij geloven dat het leven mooier is als we naar elkaar omzien.

Missie:

- Wij zetten ons in voor het welzijn en persoonlijke zorg als het niet meer zelf of met het eigen netwerk kan. Wij doen dit voor ouderen en mensen met een verstandelijke beperking in West-Friesland.

Hoe klachten van cliënten binnen WLGroep behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen worden ook op basis van deze regeling behandeld.

Deze regeling betreft niet de klachten over onvrijwillige zorg (Wzd) of de klachten over de Jeugdzorg. Zie hiervoor [bijlage 1](#).

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

¹ Wij zijn een inclusieve organisatie. Iedereen is bij ons welkom! In de gehele tekst van dit document wordt voor de leesbaarheid een persoon aangegeven met **hij**. Maar voor **hij** kan vanzelfsprekend ook **zij**, **die** of **hen** gelezen worden.

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 WLGroep 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 WLGroep of door een persoon die voor WLGroep werkzaam is, die schriftelijk² of per e-mail is ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris of in samenspraak met de onafhankelijke klachtenfunctionaris is geformuleerd;
- 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 (WLGroep);
- i. Raad van Bestuur:**
De Raad van Bestuur van WLGroep;
- j. Cliëntenraad:**
De (advies)raad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van WLGroep³;

² Waar schriftelijk staat in deze regeling kan ook per email gelezen worden

³ Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie

k. Klachtenfunctionaris:

Degene die binnen WLGroep belast is met de opvang en behandeling van klachten van cliënten van WLGroep;

l. Zorg:

Zorg, ondersteuning en behandeling als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo⁴) 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;

m. Zvw (Zorgverzekeringswet):

Regelt de verplichte basisverzekering. Vanuit deze wet worden de behandelingen betaald met uitzondering van de behandelingen bij cliënten in de Wlz;

n. Wlz (Wet langdurige zorg):

Regelt zorg, ondersteuning en behandeling vaak gecombineerd met huisvesting. Zorg wordt gegeven op basis van een indicatie van [CIZ](#);

o. WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning):

Regelt zorg en ondersteuning voor volwassen burgers.
Zorg wordt gegeven op basis van een beschikking van de gemeente;

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 Wmcsz 2018 aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'

⁴ maatschappelijke ondersteuning : maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wiens handelen of het nalaten daarvan hij niet tevreden is of diens leidinggevende;
- Bij de door de Raad van Bestuur aangewezen onafhankelijke klachtenfunctionaris www.klachten@wlgroep.nl.
- De Raad van Bestuur

Zie voor onvrijwillige zorg (Wzd) of de klachten over de Jeugdzorg. Zie bijlage 1.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is over zijn handelen of het nalaten daarvan 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris als de klacht niet, als onder 1 genoemd, is opgelost.

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 het handelen of het nalaten daarvan van 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- Hij ondersteunt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het bespreekbaar maken van hun onvrede.

2. De onafhankelijke 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving ⁵.
4. De onafhankelijke klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet (WKKGZ) en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De onafhankelijke 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. WLGroep stelt de onafhankelijke klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien de onafhankelijke 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt in dit geval de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de onafhankelijke klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van onafhankelijke klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij WLGroep, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris daarbij zelf *geen* rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de onafhankelijke klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen andere onafhankelijke klachtenfunctionaris (intern of extern).
9. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft voor de uitvoering van zijn functie onder andere de volgende bevoegdheden:
 - informatie inwinnen en raadplegen en inzien van het (medisch) dossier en andere relevante en vertrouwelijke documenten. Hierbij wordt rekening gehouden met het geldende privacyreglement;
 - vrije toegang in de gehele organisatie, rekening houdend met de privacy van mensen en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.
10. De onafhankelijke klachtenfunctionaris maakt alleen gebruik van zijn bevoegdheden uit artikel 9. als het naar *zijn* oordeel van belang is voor de klachtafhandeling.
11. De onafhankelijke klachtenfunctionaris oefent zijn functie uit, zoals beschreven in het beroepsprofiel onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Vereniging van Onafhankelijke klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG) Zie: [Beroepsprofiel en beroepscode klachtenfunctionaris 3.0 \(vkig.nl\)](#)

⁵ Op te vragen via het bestuurssecretariaat

12. Alle in de klachtenprocedure ondernomen acties of uitspraken door de klachtenfunctionaris kunnen nooit worden aangemerkt als een toezegging, verklaring of handeling van WLGroep waaruit erkenning van aansprakelijkheid kan worden afgeleid.

13. De onafhankelijke klachtenfunctionaris informeert Raad van Bestuur over het (vermoedelijke) bestaan van een situatie waarbij WLGroep een wettelijke meldingsplicht heeft en deze niet op andere wijze op de hoogte is gesteld.

Artikel 5 De Raad van Bestuur

Een klacht kan rechtstreeks bij de Raad van Bestuur ingediend worden.

Indien de klacht nog niet is besproken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris, en de klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de onafhankelijke 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. Indien de Raad van Bestuur de klacht zelf in behandeling neemt, stelt deze de onafhankelijke klachtenfunctionaris daarvan op de hoogte. 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.

Hoofdstuk 3 Klacht(en)behandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan bij voorkeur *schriftelijk of per e-mail* (klachten@wlgroep.nl) worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Wanneer het de klager niet lukt om schriftelijk een klacht in te dienen, dan kan dit bij uitzondering mondeling en dan zal de onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht per e-mail bevestigen.

2. Voor alle overige klachten geldt dat een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- diens vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de daarvoor bestemde klachtencommissie (KCOZ of Facit).

Zie voor klachten over onvrijwillige zorg (Wzd) of de klachten over de Jeugdzorg bijlage 1.

Artikel 7 Bevoegdheid van de onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. Indien de onafhankelijke klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt dit schriftelijk aan de klager.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de onafhankelijke klachtenfunctionaris is behandeld;
- een gelijke klacht door dezelfde klager nog in behandeling is;
- de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- 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. Dit is vijf jaar.
- Bij een verzoek tot schadevergoeding/claim neemt de onafhankelijke klachtenfunctionaris contact op met de Raad van Bestuur voor verdere behandeling onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur.

2. Indien de onafhankelijke klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

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 onafhankelijke klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Of de klager formuleert het intrekken van de klacht in samenspraak met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal dit schriftelijk bevestigen aan klager.

N.B. Indien de klager overlijdt tijdens de behandeling van de klacht, dan wordt de klachtbehandeling stopgezet, mits/tenzij de klacht is ingediend door een (wettelijke) vertegenwoordiger van de klager.

Artikel 10 Behandeling klacht door de onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris pakt klachten zo spoedig mogelijk op. Dit doet hij door in contact te treden met zowel de klager als met de beklagde (hoor en wederhoor).

2. Indien gewenst door de klager organiseert de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek.

3. In of naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek worden, indien daar aanleiding toe is, door de verantwoordelijk medewerker maatregelen geformuleerd.

4. Deze maatregelen inclusief de termijn worden opgenomen in de schriftelijke beschrijving van het bemiddelingsproces zie lid 7 van artikel 10.

5. Indien de onafhankelijke klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht door de verantwoordelijk functionaris 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel door de verantwoordelijk medewerker alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

6. Indien de onafhankelijke klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn (langer dan 10 weken) niet door de verantwoordelijk functionaris beoordeeld kan worden, deelt de onafhankelijke klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De onafhankelijke klachtenfunctionaris 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

7. De onafhankelijke klachtenfunctionaris zendt, schriftelijk of per mail, het verloop van de bemiddeling van de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft weer hoe het proces van de bemiddeling van de klacht is verlopen en geeft aan of de klacht aanleiding heeft gegeven om maatregelen te nemen en zo ja welke maatregelen dit zijn en wat er (eventueel) is afgesproken over de termijn waarop deze maatregelen zullen worden gerealiseerd. De onafhankelijke klachtenfunctionaris sluit hiermee de klachtenbehandeling.

8. De onafhankelijke klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling, zoals beschreven in de, in het derde lid bedoelde mededeling, hij de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Raad van Bestuur voor te leggen.

Artikel 11 Behandeling van de klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur checkt voordat hij de klacht oppakt eerst bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris of en op welke manier de klacht is opgepakt.
2. Indien de klacht al bemiddeld is door de onafhankelijke klachtenfunctionaris treedt de Raad van Bestuur in contact met zowel klager als beklagde (hoor en wederhoor).
3. Dit doet de Raad van Bestuur, indien mogelijk, door beide partijen uit te nodigen voor een gesprek in aanwezigheid van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
4. Na dit gesprek spreekt de Raad van Bestuur een oordeel uit ten aanzien van de klacht in de zin van een klacht is gegrond of ongegrond.
5. Het oordeel van de Raad van Bestuur wordt schriftelijk aan de klager en beklagde medegedeeld.
6. Indien de klager niet tevreden is met het oordeel van de Raad van Bestuur heeft hij de mogelijkheid de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen.

Artikel 12 Behandeling 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris spreekt namens de RvB met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 13 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan [De Geschillencommissie Zorg](#). Dit dient binnen één (1) jaar na de datum van uitspraak door de Raad van Bestuur plaats te vinden.

Artikel 14 Geheimhouding

Eenieder 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 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris 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 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 17 Kosten

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

Artikel 18 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 19 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens elke twee jaar.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet en in overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking 05 november 2024.

- Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt, worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Bijlagen

klachtenregeling

cliënten

Bijlage 1

a. Klachtencommissie:

Externe commissie die belast is met de behandeling van klachten op een specifiek gebied, namelijk de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Jeugdwet (JW); Voor WLGroep zijn dit de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) en de klachtencommissie van Facit (voor de jeugdzorg).

b. 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;*

c. Wzd (Wet zorg en dwang):

Regelt onvrijwillige zorg en onvrijwillige opname;

Een klacht over onvrijwillige zorg

Als een klacht betrekking heeft op onvrijwillige zorg, dan wordt deze niet behandeld door de onafhankelijke 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. De klachten die hierop betrekking hebben, stuurt de onafhankelijke klachtenfunctionaris ter behandeling door aan Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

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.

U kunt gebruik maken van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft een luisterend oor voor uw klacht, bekijkt 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.

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 WLGroep. De klachtenbehandeling zoals beschreven in de Wzd wordt gedaan door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

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 (klachtencommissie@facit.nl). 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 JeugdStem. Zij luisteren naar uw ervaringen en bekijken met u wat uw mogelijkheden zijn. Op de website van [JeugdStem](#) staat beschreven hoe u in contact kunt komen met een cliëntvertrouwenspersoon.

In geval van jeugdzorg kan de cliënt of vertegenwoordiger een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon van JeugdStem (vertrouwenspersonen 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.

2. Een klacht over jeugdzorg ([Klachtencommissie Facit](#)) kan worden ingediend door of namens:

- de jeugdige;
- een ouder;
- een ouder zonder gezag,
- een voogd,
- degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder.

ⁱ Deze modelregelingen zijn weer gebaseerd op de modelregelingen van **Actiz** (branchevereniging voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken) en **LOC** (Landelijke Organisatie Cliëntenraden) en aangevuld met de richtlijnen voor de Jeugdwet.

De modelregeling is gepubliceerd in december 2016 en gewijzigd in december 2019. De wijzigingen zijn het gevolg van inwerkingtreding van de **Wzd** (Wet zorg en dwang) op 1 januari 2020 en de inwerkingtreding van de **Wmcz** (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) 2018 op 1 juli 2020.

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