



## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen

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

- a. **zorgaanbieder**: Zorg voor Later, de organisatie die zorg verleent aan cliënten;
- b. **raad van bestuur**: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. **cliënt**: een natuurlijke persoon die zorg aanvraagt of aan wie zorg wordt verleend door de zorgaanbieder;
- d. **klacht**: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, of over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt, door de zorgaanbieder of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet gecombineerd met een verzoek om schadevergoeding;
- e. **klager**: degene die een klacht indient;
- f. **aangeklaagde**: degene op wiens besluit of handelen 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 binnen de organisatie van de zorgaanbieder die verantwoordelijk is voor het ontvangen en afhandelen van klachten van cliënten;
- i. **zorg**: zorg of diensten zoals omschreven in de Wet Langdurige Zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) of handelingen op het gebied van individuele gezondheidszorg zoals bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG), met uitzondering van Wlz-zorg of Zvw-zorg, evenals andere handelingen die niet gericht zijn op het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

## Hoofdstuk 2: Klachtopvang

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;

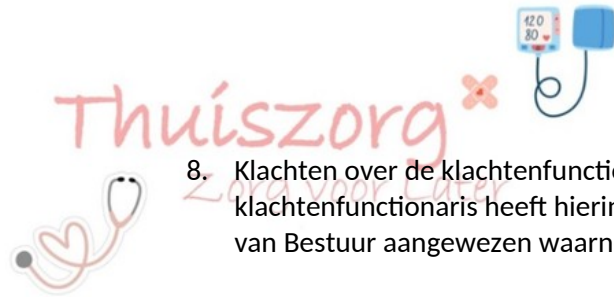


### Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is, in de gelegenheid om de ontevredenheid 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 wijzen ontevreden cliënten zo nodig op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in hun team met als doel de onvrede weg te nemen of te voorkomen dat dezelfde onvrede opnieuw ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

### Artikel 4: De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen bij het formuleren ervan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden bij het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich op het vinden van een duurzame oplossing van de onvrede en het herstel van de relatie tussen de cliënt en degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden volgens de wet, de beroepsnormen en de functiebeschrijving. De zorgaanbieder heeft geen invloed op de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk uitvoert.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten, de verrichte werkzaamheden en de resultaten daarvan. Periodiek stelt hij een rapport op en deelt deze met de Raad van Bestuur. Aanbevelingen kunnen in deze rapportage worden opgenomen.
6. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de klachtenfunctionaris zijn werk goed kan uitvoeren en dat hij niet benadeeld wordt wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet goed kan uitvoeren of benadeeld wordt, kan hij dit direct melden bij de Raad van Bestuur, die passende maatregelen neemt.



Kan ik u  
een handje helpen?

8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld conform deze regeling, maar de klachtenfunctionaris heeft hierin geen rol. De klager kan zich wenden tot een door de Raad van Bestuur aangewezen waarnemend klachtenfunctionaris.



---

## Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling

### Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt beschouwd, kan hierover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet besproken is met de klachtenfunctionaris, kan de Raad van Bestuur de klager voorstellen om alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris een oplossing te zoeken. Indien dit niet lukt, wordt de klacht alsnog behandeld door de Raad van Bestuur.

### 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 niet, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd klachten te behandelen over beslissingen die onder artikel 41 Bopz vallen. Deze worden doorverwezen naar de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, wordt de klacht doorverwezen naar die zorgaanbieder, tenzij de klager bezwaar maakt.

### Artikel 7: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht al is behandeld;



Kan ik u  
een handje helpen?



- b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is;

d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht ook een verzoek om schadevergoeding betreft (in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn).

- 2. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

#### **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 degene op wie de klacht betrekking heeft om de verdere behandeling te bespreken. De te volgen procedure wordt vastgesteld en beide partijen worden geïnformeerd.
- 2. Bij de behandeling van een klacht wordt het volgende in acht genomen:

a. De klacht wordt pas beoordeeld nadat degene op wie de klacht betrekking heeft de gelegenheid heeft gekregen om te reageren.

b. Onderzoek naar de gang van zaken wordt niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of diens directe collega of leidinggevende.

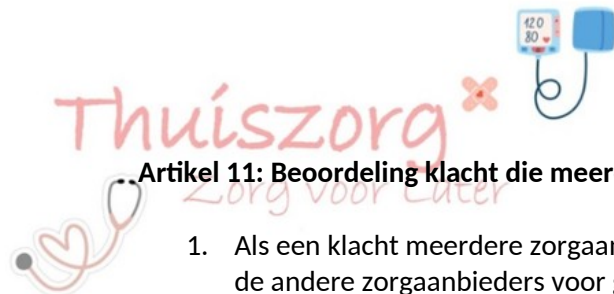
c. De uitkomst van het onderzoek wordt gedeeld met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, waarbij beide partijen gelegenheid krijgen om te reageren.

#### **Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. Dit kan schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur worden gemeld.

#### **Artikel 10: Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

- 1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo snel mogelijk. Indien meer dan zes weken nodig zijn, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt een nieuwe termijn aangegeven van maximaal tien weken.
- 2. Indien de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden, wordt de klager opnieuw geïnformeerd en gevraagd of hij de klacht wil afwachten of wil doorsturen naar de geschillencommissie.
- 3. Het oordeel over de klacht wordt schriftelijk aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gestuurd, inclusief motivatie en eventuele vervolgmaatregelen.



Kan ik u  
een handje helpen?

#### **Artikel 11: Beoordeling klacht die meerdere zorgaanbieders betreft**

1. Als een klacht meerdere zorgaanbieders betreft, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders voor gezamenlijke behandeling van de klacht.



2. Er wordt een gezamenlijke of op elkaar afgestemd oordeel geformuleerd door de zorgaanbieders.

#### **Artikel 12: Geschillencommissie**

1. Indien een klacht na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

#### **Artikel 13: Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Alle documenten met betrekking tot een klacht worden maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn te verlengen.
2. Klachtendocumenten worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 14: Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie, behalve wanneer wettelijke verplichtingen of de klachtenprocedure dit vereisen.

---

### **Hoofdstuk 4: Overige bepalingen**

#### **Artikel 15: Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat andere mogelijkheden voor het indienen van klachten bij externe instanties onverlet.

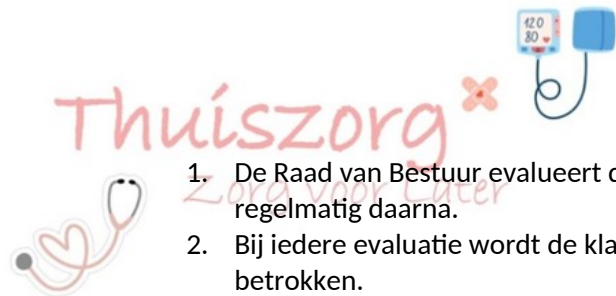
#### **Artikel 16: Kosten**

Er worden geen kosten in rekening gebracht voor de behandeling van klachten.

#### **Artikel 17: Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat deze regeling bekend wordt bij cliënten en hun vertegenwoordigers en stelt deze beschikbaar via de website van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 18: Evaluatie**



Kan ik u  
een handje helpen?

1. De Raad van Bestuur evalueert deze regeling binnen twee jaar na de inwerkingtreding en regelmatig daarna.
2. Bij iedere evaluatie wordt de klachtenfunctionaris, de cliëntenraad en de ondernemingsraad betrokken.



### **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 worden ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 21: Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2025.