

Kader – Klachtenregeling Cliënten

Eigenaar : Bestuursbureau
Vastgesteld : 24 juni 2021
Laatste revisie : 19 januari 2023

Klachtenregeling Cliënten

Waarom heeft Kwintes een regeling klachten cliënten?

Instellingen die vallen onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ), zoals Kwintes, zijn verplicht een klachtenregeling te hebben. Want in iedere vorm van zorg en begeleiding kan het voorkomen dat zaken niet geheel naar wens verlopen.

Kwintes vindt het belangrijk dat cliënten laagdrempelig hun onvrede en/of klachten kunnen uiten. Het doel van deze regeling is dat klachten van cliënten naar tevredenheid worden bemiddeld en / of door de klachtencommissie worden behandeld. De organisatie wil van de uitkomsten leren om zo de zorg verder te kunnen verbeteren.

Cliënten die vanuit de WMO zorg ontvangen, vallen ook onder deze klachtenregeling.

Inhoudsopgave

- I. Algemene bepalingen
- II. Klachtopvang en bemiddeling
- III. Klachtbehandeling door de klachtencommissie
- IV. Klachtencommissie
- V. Slotbepalingen

I. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. Aangeklaagde:

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

b. Cliënt:

Degene die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

c. Cliëntenvertrouwenspersoon:

Degene die binnen de organisatie op basis van vertrouwelijkheid bij onvrede of klachten over de zorg c.q. begeleiding desgewenst een luisterend oor, advies en / of partijdige ondersteuning aan de cliënt biedt.

d. Cliëntenraad:

De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is

ingesteld om de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van de zorgaanbieder te behartigen.

e. Directeur Zorg:

De directeur Zorg is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en dienstverlening en de bedrijfsvoering in de regio's **OF** binnen de pijler zorg.

f. Geschillencommissie:

De Geschillencommissie GGZ van de Stichting geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.

g. Inspectie:

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

h. Klacht:

Elke uiting van onvrede over een behandeling of bejegening door een medewerker van Kwintes, of over de organisatie dan wel de inhoud van de door Kwintes geboden zorg, of over de woon- en leefsituatie die door de betrokkene als onjuist of onvoldoende wordt ervaren. Een eis tot schadevergoeding is geen klacht in de zin van deze regeling.

i. Klachtencommissie:

De klachtencommissie die voor de behandeling van klachten is ingesteld zoals bedoeld in artikel 20 van deze regeling.

j. Klachtenfunctionaris:

Degene die binnen de organisatie belast is met de opvang en bemiddeling van klachten zoals bedoeld in artikel 15.1 Wkkgz en zoals bedoeld in artikel 3 lid 5 van deze regeling.

k. Klager:

Degene die een klacht indient.

l. Kwintes:

Een instelling die zorg en dienstverlening biedt aan mensen met (langdurige) psychiatrische kwetsbaarheid en/of psychosociale problemen, alsmede onderdak, opvangvoorzieningen, (woon)begeleiding en hulp bij huiselijk geweld.

m. Leidinggevende:

Degene die op grond van zijn functie leiding binnen de organisatie geeft.

n. Medewerker:

Degene die per arbeidsovereenkomst, vrijwilligerscontract, als stagiaire of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) voor het verrichten van de daaruit voortvloeiende verplichtingen werkzaam is voor Kwintes.

o. Raad van Bestuur:

De raad van bestuur van Kwintes.

p. Raad van toezicht:

De raad van toezicht van Kwintes.

q. Zittingscommissie:

De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.

r. Zorgaanbieder:

Stichting Kwintes

Artikel 2. Termijnen en kosten klachtenbehandeling

- a. De klacht is ingediend binnen één jaar nadat voor het laatst gebruik is gemaakt van de betreffende dienst of activiteit van Kwintes.
- b. De klacht gaat over een gebeurtenis die niet langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- c. De behandeling van de klacht moet binnen een termijn van zes weken door de klachtenfunctionaris afgerond zijn. Vervolgens krijgt de klachtencommissie ook zes weken de tijd om de klacht te beoordelen. Beide partijen mogen deze periode verlengen met maximaal vier weken indien de gestelde termijn niet haalbaar blijkt te zijn. Zij doen daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager. Vanaf het schriftelijk indienen van de klacht begint het formele traject en beginnen de wettelijke behandeltermijnen (6 weken+ 4 weken) te lopen.
- d. Kosten klachtenbehandeling en vergoedingen:
 - voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
 - de kosten voor bijstand door de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris worden gedragen door Kwintes.
 - de kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager of aangeklaagde alsmede de overige kosten die door klager of aangeklaagde worden gemaakt, zijn voor rekening van klager of aangeklaagde.
 - de kosten van de klachtencommissie worden gedragen door Kwintes. De raad van bestuur treft een regeling voor de vacatiegelden en de vergoeding van onkosten van de leden van de klachtencommissie.

Artikel 3. Wie kunnen klagen?

- Lid 1. Een (voormalig) cliënt, dan wel degene, die door hem is gemachtigd namens hem dit te doen, zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger of de nabestaanden van de cliënt.
- Lid 2. Naasten van een cliënt, als de klacht te maken heeft met:
- bejegening die hun zelf ten deel is gevallen of
 - een ongewenste gang van zaken waar de naaste zelf bij betrokken is.
- Onder naasten wordt verstaan: partner, ouder(s), broer en/of zus, kinderen.
- Lid 3. Ook kunnen klachten worden ingediend door personen (of hun gemachtigden) die niet als cliënt bij Kwintes ingeschreven staan, maar die wel de intakeprocedure bij Kwintes hebben doorlopen. Dit geldt ook voor personen (of hun vertegenwoordigers) die onder inschrijving gebruikmaken van voorzieningen van Kwintes, zoals de inloop.
- Lid 4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd*.

* De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten, de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is over het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam

dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol. Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

II. Klachtopvang en bemiddeling

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

Lid 1. Cliënt kan als hij ontevreden is, terecht bij:

- a. betrokken medewerker
- b. direct leidinggevende
- c. klachtenfunctionaris
- d. klachtencommissie
- e. cliëntvertrouwenspersoon

Betrokken medewerker

Lid 2a. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is 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. De cliënt kan zich hierbij laten ondersteunen door bijvoorbeeld een naaste of de cliëntenvertrouwenspersoon.

Lid 2b. Medewerkers maken ontevreden cliënten attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtenregeling.

Lid 2c. 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. Hierna ontvangt de cliënt een terugkoppeling van wat er is besproken en afgesproken in het team.

Direct leidinggevende

Lid 3. Als 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. Wanneer de medewerker niet aanwezig is, ontvangt hij na het gesprek een terugkoppeling van de leidinggevende.

Klachtenfunctionaris

Lid 4.a. Opvang

De klachtenfunctionaris

- Een klacht moet schriftelijk of per e-mail, zo nodig met hulp van de cliëntvertrouwenspersoon worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- neemt na ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen contact op met de klager;
- geeft klager voorlichting over de klachtenprocedure;
- luistert naar het verhaal van klager;
- geeft uitleg over de eigen rol en positie en maakt afspraken over het vervolg.

Lid 4.b. Oplossingen zoeken

De klachtenfunctionaris

- onderzoekt of de klacht op informele wijze kan worden opgelost, neemt hierin waar mogelijk actie;
- bemiddelt de klacht, dit gebeurt op de volgende wijze:
 - * Past hoor en wederhoor toe over de klacht bij klager en aangeklaagde.
 - * Kijkt of er telefonisch of per mail tot een oplossing gekomen kan worden.
 - * Organiseert zo nodig een gesprek tussen klager en aangeklaagde of diens leidinggevende, eventueel is de klachtenfunctionaris aanwezig als bemiddelaar.
- registreert de klacht en sluit het dossier wanneer de klacht is opgelost na berichtgeving hiervan aan betrokkenen.

Lid 4.c. Advies

De klachtenfunctionaris

- informeert de klager over andere mogelijkheden voor passende klachtbehandeling als de klacht niet op informele wijze of door bemiddeling kan worden opgelost, bijvoorbeeld over de behandeling van de klacht door de klachtencommissie;
- zorgt waar mogelijk en nodig voor een adequate verwijzing;
- registreert de klacht.

Lid 4.d Bevoegdheden

De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheden:

- het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;
- het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde en/of de betrokkenen over de behandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Cliëntenvertrouwenspersoon

Lid 5a. Een cliënt kan te allen tijde gebruik maken van de ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon.

Lid 5b. De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van de cliënt. De hulp van hem of haar komt voor rekening van de organisatie.

Artikel 5. Onpartijdigheid klachtenfunctionaris

Lid 1. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Kwintes maar wordt ingehuurd via een extern bureau om zo zijn of haar onpartijdigheid te waarborgen.

Lid 2. De klachtenfunctionaris wordt aangesteld door de raad van bestuur, nadat advies is gevraagd aan de cliëntenraad en ondernemingsraad.

III. Klachtbehandeling door de klachtencommissie

Artikel 6. Het indienen van een klacht

Lid 1. Een klacht moet schriftelijk of per e-mail, zo nodig met hulp van de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris, worden ingediend bij de Klachtencommissie Cliënten.

Lid 2. De klacht bevat tenminste:

- naam, en adres van klager;
- op wie de klacht betrekking heeft;
- een omschrijving van de klacht en wanneer de klacht zich heeft voorgedaan.

Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht

Lid 1. Een klacht is ontvankelijk wanneer:

- klager bevoegd is een klacht in te dienen;
- de klacht betrekking heeft op het gestelde in artikel 1.h en artikel 2.a en 2.b.;
- de klachtencommissie zich nog niet eerder heeft uitgesproken over dezelfde klacht van dezelfde klager, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan op het onderwerp van de klacht.

Lid 2. Wanneer de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Lid 3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

Lid 4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Lid 5. De klachtencommissie doet geen uitspraken over het recht van een klager op schadevergoeding.

Artikel 8. Het in behandeling nemen van de klacht

Lid 1. Als de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Als 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 op te lossen.

Lid 2. De klachtencommissie stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging het verdere verloop van de procedure, en dat de klager zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan door iemand uit de directe naaste omgeving of de cliëntenvertrouwenspersoon.

Artikel 9. Voorbereiding

Lid 1. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken over zijn klacht.

Lid 2. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

Lid 3. De klachtencommissie stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure door de leidinggevende.

Artikel 10. Onderzoek

Lid 1. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de toedracht van de klacht.

Lid 2. Alleen als het voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, vraagt de klachtencommissie de gewenste informatie op bij cliënt, of met schriftelijke toestemming van de cliënt bij de medewerker.

Lid 3. De klachtencommissie kan medewerkers verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd.

Lid 4. Medewerkers zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Lid 5. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening

van Kwintes.

Lid 6. De klachtencommissie biedt de klager en de aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling een afschrift van de stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.

Artikel 11. Zittingscommissie

Lid 1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

Lid 2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

Lid 4. Een lid van de klachtencommissie moet benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

Lid 5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12. Wraking

Lid 1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

Lid 2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

Lid 3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Het 5^e lid van artikel Zittingscommissie van deze regeling is ook hier van toepassing.

Artikel 13. Hoorzitting

Lid 1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Afhankelijk van de behoefte en/of omstandigheden kan de hoorzitting ook online plaatsvinden. Toepassing van het principe van hoor en wederhoor heeft tot gevolg dat:

- de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om het eigen standpunt in te brengen;
- de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om kennis te nemen van het standpunt van de andere partij en daarop te reageren;
- de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om kennis te nemen van de stukken waar de commissie haar oordeel op baseert.

Lid 2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

- klager of aangeklaagde geven dit bezwaar aan binnen 5 werkdagen na ontvangst van de uitnodiging voor de hoorzitting.
- de commissie beslist of een gescheiden behandeling plaats vindt en deelt deze beslissing aan betrokkenen mede.

Lid 3. Wanneer de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, zorgt de zittingscommissie voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Lid 4. Partijen kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan (zie artikel 8 lid 4 en artikel 9 lid 3).

Artikel 14. Schriftelijke behandeling

Met eenstemmig goedvinden van de klager, de aangeklaagde en de leden van de klachtencommissie die de klacht behandelen, kan de behandeling van de klacht ook schriftelijk geschieden, op basis van bevind van stukken. Ook in dat geval wordt het principe van hoor- en wederhoor toegepast.

Artikel 15. Intrekking en stopzetting

Een klacht wordt niet verder behandeld wanneer:

- de klager de klacht intrekt 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 klager niet meer reageert op voorstellen en verzoeken van de klachtencommissie. De klachtencommissie stopt de klachtenbehandeling na de 3e herinnering aan klager om op het verzoek van de klachtencommissie te reageren.

Artikel 16. Uitspraak

Lid 1. De uitspraak van de klachtencommissie is gemotiveerd. In de uitspraak geeft de klachtencommissie mogelijk aanbevelingen over eventueel te nemen maatregelen.

Lid 2. De uitspraak vindt plaats binnen zes weken na indiening van de klacht bij de klachtencommissie. De klachtencommissie kan schriftelijk gemotiveerd uitstel vragen van maximaal vier weken.

Lid 3. Een afschrift van de uitspraak wordt terstond en gelijktijdig verstuurd aan de klager, de aangeklaagde, de directeur Zorg van de betreffende regio en de raad van bestuur van Kwintes.

Artikel 17. Welke uitspraken zijn er mogelijk

Lid 1. De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:

- de klacht is gegrond;
- de klacht is gedeeltelijk gegrond;
- de klacht is ongegrond.

Lid 2. De klachtencommissie is bevoegd om bij de uitspraak de zorgaanbieder te adviseren om in het vervolg anders te handelen en/of de zorgaanbieder te adviseren maatregelen te nemen om de kans op herhaling van soortgelijke klachten in de toekomst te verkleinen.

Artikel 18. Oordeel directeur Zorg of raad van bestuur

Lid 1. De directeur Zorg van de betreffende regio of de raad van bestuur laat binnen 1 maand klager, aangeklaagde en klachtencommissie schriftelijk weten of hij maatregelen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie neemt en welke dit zijn.

Lid 2. De directeur Zorg of de raad van bestuur kan verzoeken om deze termijn eenmalig te verlengen met maximaal vier weken.

Lid 3. De reactie dient uiterlijk binnen twee maanden gegeven te worden.

IV. Klachtencommissie

Artikel 19. Instellen klachtencommissie

De raad van bestuur van Kwintes stelt een klachtencommissie in die belast is met het behandelen van klachten overeenkomstig het bepaalde in deze regeling.

Artikel 20. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minimaal 5 leden, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van het bestuur van de instelling. De commissie is gemengd van samenstelling:

- a. een lid voorgedragen door de cliëntenraad van Kwintes
- b. een lid voorgedragen door de ondernemersraad van Kwintes
- c. een voorzitter voorgedragen door de raad van bestuur, nadat advies is gevraagd aan cliëntenraad en ondernemingsraad.
- d. twee leden voorgedragen door de onder a, b en c genoemde leden.
- e. een plaatsvervangend voorzitter benoemd door de leden van de klachtencommissie uit hun midden.

Artikel 21. Zittingsduur klachtencommissie

De raad van bestuur van Kwintes benoemt de leden van de klachtencommissie, voor de periode van 4 jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor nog een periode van 4 jaar. In geval van tussentijds aftreden, wordt een opvolger benoemd voor de rest van de termijn van het aftredende lid, met inachtneming van artikel 19.

Artikel 22. Einde lidmaatschap klachtencommissie

Lid 1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
- b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
- c. overlijden;
- d. ontslag door de raad van bestuur.

Lid 2. De raad van bestuur van Kwintes kan na onderling overleg leden van de klachtencommissie van hun functie ontheffen wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijze niet kan worden verlangd.

Artikel 23. Ambtelijk secretaris

lid 1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die voorbereidend werk doet, zelfstandig feitenonderzoek kan verrichten en secretariële ondersteuning biedt.

Lid 2. De raad van bestuur wijst de ambtelijk secretaris en eventueel een plaatsvervanger aan. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

VI. Overige bepalingen

Artikel 24. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Leden van de klachtencommissie zijn geheimhouding verschuldigd over al datgene wat hen uit hoofde van de uitoefening van hun functie ter kennis is gekomen.

Artikel 25. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Lid 1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden over een klacht in een apart dossier.

Het dossier wordt maximaal twee jaar na afsluiting van de klacht bewaard.

Lid 2. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.

Artikel 26. Informatie over de klachtenprocedure

Deze klachtenregeling is beschikbaar voor cliënt. De raad van bestuur zorgt ervoor dat het bestaan van deze regeling bekend is bij cliënt.

Artikel 27. Jaarverslag

Lid .1 De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie brengen jaarlijks afzonderlijk aan de raad van bestuur, directeuren Zorg, de cliëntenraad en de ondernemingsraad van Kwintes een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden uit. Daarin wordt beschreven het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de uitspraken en aanbevelingen en de terugkoppeling hierop van de directeuren Zorg.

Lid 2. Het jaarverslag is openbaar.

Artikel 28. Vaststellen, wijzigen en intrekken regeling

Lid 1. Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de raad van bestuur van Kwintes.

Lid 2. De raad van bestuur behoeft instemming van de cliëntenraad en de ondernemingsraad voor elk door hem voorgenomen besluit tot vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

Lid 3. Alvorens de raad van bestuur een besluit tot wijziging van de klachtenregeling neemt wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.

Lid 4. De klachtencommissie, de cliëntenraad en de ondernemingsraad zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van de regeling bij de raad van bestuur van Kwintes in te dienen.

Artikel 29. Benaming regeling

Deze regeling kan worden aangehaald als "Regeling Klachten Cliënten Kwintes".

Artikel 30. Datum van ingang

Deze klachtenregeling treedt in werking op 24 juni 2021.

Post- en e-mailadressen klachtenfunctionaris en klachtencommissie

Klachtenfunctionaris

e-mail klachtenfunctionaris@kwintes.nl.

Klachtencommissie cliënten

p/a Kwintes

Postbus 31

3700 AA Zeist

e-mail: klachtencommissiecliënten@kwintes.nl

In zaken waarin deze klachtenregeling niet voorziet, besluit de voorzitter van de klachtencommissie in samenspraak met raad van bestuur dan wel de klachtenfunctionaris in samenspraak met de raad van bestuur.