



**ZORGINSTELLING  
PROFESSIONALS**

## **Klachtenreglement Zorginstelling Professionals**

## Voorwoord

Welkom in het klachtenreglement van Zorginstelling Professionals. Dit document is tot stand gekomen met inachtneming van de richtlijnen, opgesteld door de onafhankelijke Klachtencommissie (ECKG) waarbij deze organisatie is aangesloten.

## De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en klachtenregeling.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is afgesproken in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet en het daarbij horende Uitvoeringsbesluit Wkkgz, verplicht organisaties tot het hebben van een klachtenregeling. In de klachtenregeling van Zorgprofessionals is o.a. vastgelegd hoe een klacht door een cliënt (of diens vertegenwoordiger) ingediend kan worden en hoe een klacht bemiddeld wordt. Het klachtenreglement kan op verzoek in papieren versie worden toegezonden en is tevens te vinden op de website: [www.zorgprofessionals.com](http://www.zorgprofessionals.com).

## Inhoudsopgave

<b>Contactgegevens.....</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen .....</b>	<b>5</b>
<i>Artikel 1. Begripsomschrijvingen.....</i>	<i>5</i>
<b>Hoofdstuk 2: Klachtopvang.....</b>	<b>6</b>
<i>Artikel 2. Wie kan een klacht indienen.....</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 3. Bij wie kan een klacht worden ingediend .....</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 4. Wijze waarop een klacht wordt ingediend .....</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 5. De aangeklaagde en betrokken persoon (artikel 3).....</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 6. Directie Zorgprofessionals.....</i>	<i>7</i>
<i>Artikel 7. Klachtenfunctionaris.....</i>	<i>7</i>
<i>Artikel 8. Taken klachtenfunctionaris .....</i>	<i>7</i>
<b>Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling .....</b>	<b>8</b>
<i>Artikel 9. Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris .....</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 10. Termijn van behandeling .....</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 11. Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris .....</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 12. Ontvankelijkheid van de klacht.....</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 13. Onderzoek.....</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 14. Melding van een klacht door klachtenfunctionaris aan directie.....</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 15. Melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg .....</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 16. Stopzetting behandeling van de klacht.....</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 17. Advies klachtenfunctionaris.....</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 18. Oordeel van Zorgprofessionals.....</i>	<i>10</i>
<i>Artikel 19. Beoordeling van klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....</i>	<i>10</i>
<b>Hoofdstuk 4:</b>	
<b>Overige bepalingen.....</b>	<b>11</b>
<i>Artikel 20. Geschillencommissie.....</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 21. Geheimhouding .....</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 22. Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 23. Overige klacht- en meldmogelijkheden .....</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 24. Kosten .....</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 25. Jaarverslag en reglement .....</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 26. Wijze van openbaarmaking klachtenreglement.....</i>	<i>12</i>
<i>Artikel 27. Evaluatie .....</i>	<i>12</i>
<i>Artikel 28. Onvoorziene omstandigheden.....</i>	<i>12</i>
<i>Artikel 29. Overgangsbepaling.....</i>	<i>12</i>
<i>Artikel 30. Vaststelling en wijziging reglement.....</i>	<i>12</i>
<i>Artikel 31. Datum van inwerkingtreding.....</i>	<i>12</i>

## Contactgegevens

### Bereikbaarheid Directie/Raad van Bestuur Zorgprofessionals

E-mail: [Info@zorgprofessionals.com](mailto:Info@zorgprofessionals.com) t.a.v. de directie Computerweg 11  
3542 DP Utrecht Telefoon: 0346-216331

### Bereikbaarheid Cliëntenraad Zorgprofessionals

E-mail: [cliëntenraad@zorgprofessionals.nl](mailto:cliëntenraad@zorgprofessionals.nl) t.a.v. de directie/raad van bestuur Computerweg 11  
3542 DP Utrecht  
Telefoon: 0346-216331

### Bereikbaarheid Geschillencommissie

E-mail: [klachtenbehandeling@eckg.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg.nl)

“Stichting Expertisecentrum klacht- en Gezondheidsrecht “ T.a.v. klachtenfunctionaris  
Lombokstraat 20  
2022 JB Haarlem

### Informatie over (werkwijze van) de Geschillencommissie:

Een geschil indienen kan rechtstreeks aan de klachtencommissie per e – mail:

[klachtenbehandeling@eckg.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg.nl), via het online klachtenformulier op [www.eckg.nl](http://www.eckg.nl) op het gedeelte voor het indienen van klachten, of per post.

## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder	Zorgprofessionals
Directie	Raad van Bestuur van Zorgprofessionals
Client	De natuurlijke persoon aan wie Zorgprofessionals verzorging, verpleging of begeleiding, huishouding biedt of heeft geboden.
Klachtenfunctionaris	Onafhankelijke klachtenfunctionaris die voor Zorgprofessionals belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van (of namens) cliënten.
Geschillencommissie	De geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten, te weten:  "Stichting Expertisecentrum klacht- en Gezondheidsrecht "
Klacht	Uiting van onvrede over (het nalaten van) een handeling of een besluit door (een medewerker van) Zorgprofessionals met (nadelige) gevolgen voor een cliënt.
Klager	Degene die een klacht indient.
Aangeklaagde	Degene op wiens (nalaten van) handelen of besluit de klacht betrekking heeft.
Inspecteur	De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.
Clientenraad	Cliëntenraad onafhankelijke belangenbehartiger cliënten mw. KM. Van houten mw. D. Ozen

## Hoofdstuk 2: Klachtopvang

### Artikel 2. Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

- De cliënt;
- Diens (wettelijke) vertegenwoordiger;
- Diens gemachtigde;
- Diens zaakwaarnemer;
- Diens nabestaanden.

### Artikel 3. Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan worden voorgelegd aan:

- Degene op wie de klacht betrekking heeft;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- De directie van Zorgprofessionals;
- Geschillencommissie (extern).

### Artikel 4. Wijze waarop een klacht wordt ingediend

Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst met de betrokken zorgverlener en /of met onafhankelijke klachten functionaris, directie, cliëntenraad, geschillencommissie besproken. Klachten kunnen echter ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke geschillencommissie worden ingediend.

### Artikel 5. De aangeklaagde en betrokken persoon (artikel 3)

Een aangeklaagde stelt de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De aangeklaagde betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar maakt. Aangeklaagde maakt de klager zo nodig attent op het klachtenreglement en de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de onafhankelijke geschillencommissie. Aangeklaagde bespreekt (geanonimiseerd) de klacht in het team waarvan zij deel uitmaakt met als doel herhaling van desbetreffende klacht te voorkomen. Indien een klacht over een aangeklaagde wordt voorgelegd, stelt deze de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende aangeklaagde is bij dit gesprek aanwezig tenzij de betreffende klager dit niet wenselijk vindt.

### Artikel 6. Directie Zorgprofessionals

De Directie kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris, geschillencommissie. Indien de Directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt deze de klachtenfunctionaris om op de hoogte te worden gehouden van de verdere behandeling van de klacht en van het resultaat. Indien een klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de directie van Zorgprofessionals en deze nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, dan is de directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager akkoord is met informele klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris, neemt de directie de klacht niet in behandeling. Indien het de klager niet is gelukt om samen met de klachtenfunctionaris de klacht informeel op te lossen dan neemt de directie de klacht alsnog in behandeling.

### Artikel 7. Klachtenfunctionaris

De directie stelt een, onafhankelijke, autonoom binnen de organisatie werkende, klachtenfunctionaris beschikbaar. De directie ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris werkzaamheden verricht volgens dit klachten reglement. De directie draagt zorg voor dat de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking heeft die voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig zijn.

### Artikel 8. Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- Informeert cliënten, aangeklaagden en derden over de klachtenregeling en verwijst daarbij naar het klachtenreglement van Zorgprofessionals.
- Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van de klacht.
- Helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht of onvrede, neemt daarbij een onpartijdige positie in en velt geen oordeel.
- De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht of onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- De directie van Zorgprofessionals beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht diens werkzaamheden overeenkomstig de wet en de geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris diens werkzaamheden in een concreet geval verricht

De klachtenfunctionaris registreert de klachten die zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van de klachten zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over diens werkzaamheden en bevindingen aan de directie van Zorgprofessionals.

De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om diens taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van diens functie.

Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat diens taak niet naar behoren kan worden vervuld of indien de klachtenfunctionaris van mening is dat de klachtenfunctionaris wordt benadeeld wegens de uitoefening van diens functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie: zij kan een onderzoek instellen betreffende meldingen en neemt zo nodig passende maatregelen.

Klachten over de klachtenfunctionaris 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 de directie.

## Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling

### Artikel 9. Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris

Klager kan een klacht te allen tijde mondeling, schriftelijk of per e-mail rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris indienen. De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht contact op met de klager om de klacht te bespreken en stuurt klager een ontvangstbevestiging.

Als het voor het onderzoeken van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt dan zal de klachtenfunctionaris de cliënt/klager daarvoor om toestemming vragen.

De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken nadere informatie te verstrekken, binnen een door de klachtenfunctionaris gestelde termijn. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat deze bevoegd is om een klacht in te dienen. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### Artikel 10. Termijn van behandeling

De klachtenfunctionaris geeft binnen zes weken na ontvangst van de klacht advies aan de directie. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtenfunctionaris de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de reden en van de termijn waarbinnen zij alsnog een advies tegemoet kunnen zien.

### Artikel 11. Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

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

De klachtenfunctionaris behandelt uitsluitend klachten die onder de zorg- en ondersteuningsverantwoording van Zorgprofessionals vallen. Onder verantwoording van Zorgprofessionals valt alle zorg en ondersteuning waarvoor Zorgprofessionals de indicatie- en financiële stroom en de financiële afwikkelingen met de (zelfstandig) zorgverleners behandelt.

### Artikel 12. Ontvankelijkheid van de klacht

De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld.
- Indien een gelijke klacht van 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, langer dan twee jaar geleden.
- Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.



### Artikel 13. Onderzoek

De klachten functionaris kan aangeklaagde(n) verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Aangeklaagde(n) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Zorgprofessionals.

### Artikel 14. Melding van een klacht door klachtenfunctionaris aan directie van Zorgprofessionals

De klachtenfunctionaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter. Binnen drie werkdagen na diens melding bedoeld in het voor gaan de lid, bevestigt de klachtenfunctionaris deze schriftelijk aan de directie. Tevens stelt de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie. De klachtenfunctionaris verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door klachtenfunctionaris te bepalen periode schriftelijk te informeren over diens bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding. De melding aan de directie van Zorgprofessionals heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

### Artikel 15. Melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

Indien de klachtenfunctionaris niet is gebleken dat de directie van Zorgprofessionals maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 14, meldt de klachtenfunctionaris deze klacht aan de inspecteur. Voorafgaand aan de melding, zoals bedoeld in lid 1, stelt de klachtenfunctionaris de directie, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van diens voornemen de klacht te melden aan de inspecteur.

Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtenfunctionaris de klacht die gemeld wordt aan de inspecteur. De klachten functionaris deelt de directie, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee dat een melding is gedaan aan de inspecteur.

### Artikel 16. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of via e-mail kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de aangeklaagde, de directie en de klager.

### Artikel 17. Advies klachtenfunctionaris

- In ieder advies beschrijft de klachtenfunctionaris:
- De klacht waarop het advies betrekking heeft;
- De standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- De wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
- Het advies van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan.

De klachtenfunctionaris stuurt het advies over een klacht aan:

- De klager;
- De aangeklaagde;

#### Artikel 18. Oordeel van Zorgprofessionals

De directie beoordeelt ontvangen klachten zo snel mogelijk. Indien de directie voorziet dat voor de klachtbehandeling **meer dan zes weken nodig is**, deelt de directie van Zorgprofessionals dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie medt op welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directie.

Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie 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, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

Indien een klacht wordt ingediend bij de directie en deze nog niet is besproken met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, dan is de directie 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 directie de klacht niet in behandeling. De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen. De directie zendt het oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld. Hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd. De directie vermeldt dat de klager welke een klacht heeft ingediend, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het tweede lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie, en attendeert de cliënt dat het klachtenreglement van de geschillencommissie in fysieke dossier zit die cliënt in zijn bezit heeft van Zorgprofessionals.

#### Artikel 19. Beoordeling van klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Indien een klacht betrekking heeft op zorg/ondersteuning 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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. De klachtenfunctionaris 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 4: Overige bepalingen

### Artikel 20. Geschillencommissie

Indien een klacht die is ingediend, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie “Stichting Expertisecentrum klacht- en Gezondheidsrecht”.

“Stichting Expertisecentrum klacht- en Gezondheidsrecht “

T.a.v klachtenfunctionaris

Lombokstraat 20

2022 JB, Haarlem

### Artikel 21. Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die in het kader van de uitoefening van diens functie wordt verkregen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs wordt vermoed, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit diens taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 22. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtdossier waartoe alleen de klachtenfunctionaris toegang heeft. Een klachtdossier wordt minimaal twee jaar bewaard. Zorgprofessionals is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen.

Documenten, mailberichten en (gespreks-)notities met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntendossier maar als klachtdossier bewaard.

### Artikel 23. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Dit reglement laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### Artikel 24. Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure bij laten staan door een zelfgekozen vertrouwenspersoon. Eventuele kosten verbonden aan deze gevraagde bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand vraagt.

Voor behandeling van een geschil brengt de Geschillencommissie waar bij Zorgprofessionals aangesloten is een bedrag in rekening. In het reglement van de Geschillencommissie staat om welk bedrag het kan gaan en voor wie de rekening is.

### Artikel 25. Jaarverslag en reglement

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks vóór 1 januari van het kalenderjaar volgend op het verslag jaar, een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie. Daarin beschrijft de klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de behandelde klachten. De directie geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat de doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop de organisatie omgaat met klachten. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het reglement treden niet in werking dan nadat de directie daaraan goedkeuring heeft gegeven. De directie onthoudt goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de organisatie geldende regelingen.

#### Artikel 26. Wijze van openbaarmaking klachtenreglement

De directie brengt dit reglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst tijdens een intakegesprek voor het te leveren dienst, te attenderen op deze regeling, door desgevraagd een exemplaar van het reglement te verstrekken en te vermelden dat het klachtenreglement beschikbaar is op de website van Zorgprofessionals. De directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend. Verslagen van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door Zorgprofessionals ingestelde cliëntenraad. Dit reglement wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie gebruikelijke wijze.

#### Artikel 27. Evaluatie

De directie evalueert het klachtenreglement binnen 1,5 jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

#### Artikel 28. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris voor zover het de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie.

#### Artikel 29. Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van het reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het reglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

#### Artikel 30. Vaststelling en wijziging reglement

Het klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie. Voorgenomen besluiten tot wijziging van het reglement legt de directie ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van het reglement legt de directie ter advisering voor aan de cliënten raad.

#### Artikel 31. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is gebaseerd op de klachtenregeling van het ECKG (2016) en is herzien. Dit reglement treedt in vanaf 01-07-2020.