KLACHTENREGELING FLORENCE

Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat Florence daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan Florence het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten worden geleerd en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen Florence worden behandeld, is geregeld in de Klachtenregeling Florence. 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. Tevens zijn de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte ggz (Wvggz) van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet zorg en dwang en de Wet verplichte ggz.

Voor zorgorganisaties die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, zoals Florence, is van belang dat klachten over enkele in de Wzd genoemde de beslissingen en over de nakoming van enkele in de Wzd genoemde verplichtingen behandeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties. Zo'n klachtencommissie is de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door ActiZ en LOC, samen met Ieder(in), KansPlus, LSR en VGN. Florence is aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg/).

Voor de zorg die onder de Wet verplichte ggz valt is Florence aangesloten bij een externe klachtencommissie Wvggz.

Deze klachtenregeling geeft informatie over de klachtenafhandeling bij Florence.
De soorten klachten worden besproken, de wijze waarop de organisatie de verschillende klachten intern en extern afhandelt en de wegen die cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen bewandelen om hun klachten gezien en gehoord te krijgen.
Uitgangspunt bij Florence is dat een klacht in eerste instantie wordt uitgesproken en opgelost met de direct betrokkenen. Indien dit niet naar tevredenheid is gebeurd, kunnen de klachtenfunctionaris, de betrokken manager en/of de directeur/bestuurder worden benaderd. Een gang naar de geschillencommissie kan de laatste stap zijn. In deze regeling staan de details hierover verder uitgewerkt.
Ook staan de contactgegevens van Florence en de geschillencommissie aan het eind van deze regeling vermeld.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	4
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	5
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur	15
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen	17

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

a. Zorgaanbieder: Stichting Zorggroep Florence.
De zorgaanbieder wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

b. Raad van Bestuur: De raad van bestuur van de Stichting Zorggroep Florence.

c. Cliënt: Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend.

d. Klacht: Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit met gevolgen voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorg-aanbieder werkzaam is, niet zijnde een WZD-klacht.

e. WZD-klacht: Klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 Wzd, bijvoorbeeld over:

- de beslissing over de vraag of een cliënt nog in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van in het zorgplan op te nemen onvrijwillige zorg
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen
- de beslissing tot toepassing van onvrijwillige zorg
- de beslissing tot toepassing van onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties
- de beslissing met betrekking tot de verlening of intrekking van verlof en ontslag
- De wijze waarop het dossier wordt bijgehouden.
- Nakoming van een verplichting van de Wzd-functionaris.

f. Wvggz-klacht Klacht als bedoeld in artikel 10:3 Wvggz.

g. Klager: Degene die een klacht indient.

h. Beklaagde: Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon -de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon- die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

i. WZD-functionaris: De arts of GZ-psycholoog die belast is met de toezicht op inzet minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de afbouw hiervan en de verantwoordelijk draagt voor de algemene gang van zaken op het gebied van het verlenen van onvrijwillige zorg.

j. Inspecteur: De bevoegde inspecteur voor de Gezondheidszorg en Jeugd

k. Cliëntenraad: De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

l. Klachten-functionaris: De persoon, die door de zorgaanbieder is belast met de opvang en bemiddeling van klachten van cliënten.

m. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg: De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), die klachten ten aanzien van onvrijwillige zorg in het kader van de Wzd behandelt.

n. Geschillencommissie: De Geschillencommissie Zorg, die geschillen beslecht tussen cliënten en de zorgaanbieder (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag)

o. Vertegenwoordiger: De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige

wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

p. Nabestaande: De nabestaande zoals omschreven in artikel 1 van de Wkkgz.

2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Hoofstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie een klacht kan worden ingediend

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, kan zijn ontevredenheid bespreken met:
   a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
   b. diens rechtspositionele leidinggevende;
   c. de klachtenfunctionaris.

2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur (zie hoofdstuk 3).

3. Een Wzd-klacht wordt door de klager rechtstreeks ingediend bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
   Het reglement van de KCOZ maakt integraal onderdeel uit van deze regeling en is beschikbaar via de website van de Geschillencommissie Zorg, onder zorgcommissie KCOZ.

4. Een klacht van een cliënt die onder de Wet verplichte ggz (Wvggz) valt wordt behandeld door een externe klachtencommissie, de klachtencommissie vanQuasir. Florence stuurt deze klachten door aan de externe klachtencommissie. Het reglement van deze klachtencommissie maakt integraal onderdeel uit van deze regeling en is beschikbaar via de website van Quasir.

5. Een klacht kan buiten de organisatie worden voorgelegd aan de geschilleninstantie, als van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de zorgaanbieder indient (zie artikel 21 lid 1c Wkkgz).

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betrekt 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 klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten - hetzij anoniem hetzij met toestemming van de cliënt - 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 meedeelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk acht. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

5. Een medewerker met zijn/haar leidinggevende kunnen zich wenden tot de klachtenfunctionaris op het moment dat deze medewerker er met de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger niet uitkomt. De cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande dient hiervoor toestemming te geven.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
   a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. hij adviseert cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
   c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Florence onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De 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 klachtenfunctionaris periodiek een rapportage (ontdaan van persoonsgegevens) op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. Florence brengt de rapportages ter kennis aan de centrale cliëntenraad.

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

7. Indien de 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. Deze onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Artikel 5 Procedure klachtenfunctionaris

1. Iedere klacht of uiting van onvrede wordt in eerste instantie door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen.

2. Na melding van de klacht of uiting van onvrede neemt de klachtenfunctionaris binnen 2 werkdagen contact op met de klager. Als de klacht nog niet in de lijn is besproken, wordt daar zoveel mogelijk op aangestuurd.

3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing voor de bestaande onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Om deze oplossing te bereiken gaat de klachtenfunctionaris in gesprek met de klager en zo nodig met degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

4. Wanneer de gesprekken niet tot een bevredigende oplossing leiden, wijst de klachtenfunctionaris op de mogelijkheid voor de klager om een klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur of de Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris licht de klachtenregeling toe.

5. De klachtenfunctionaris adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.

Artikel 6 Klachten over de klachtenfunctionaris

1. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door Florence aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

2. De Raad van Bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid instemming te geven met betrekking tot een vooringenomen besluit over de profielschets van de klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 7 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 nabestaande(n).

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. 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.

Artikel 8 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur 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. De Raad van Bestuur 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. Voor deze klachten wordt de klager rechtstreeks doorverwezen naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directeur/bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

4. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
   a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
   b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
   c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

5. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 10 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 met de beklaagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

2. Op basis van de gesprekken met klager en beklaagde bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

3. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:

   een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
   indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;

4. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt meegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 11 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 12 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur/bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht 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 Raad van Bestuur meldt tevens binnen 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 Raad van Bestuur.

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

3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtenfunctionaris indien eerder betrokken. 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.

4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat 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 Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke 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 14 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 er sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een WZD-klacht betreft.

Artikel 15 Geheimhouding

Een ieder 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 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden in een dossier bewaard. De bewaartermijn is overeenkomstig het Privacyreglement van Florence (minimaal 2 jaar).

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het (medisch of zorginhoudelijke) dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 17 Beroepsmogelijkheid

1. Het voorleggen van een niet- of onvoldoende opgelost geschil aan de Geschillencommissie is alleen mogelijk voor de cliënt, nabestaande, vertegenwoordiger en stichting of vereniging (artikel 21 Wkkgz en artikel 1 van het reglement Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg).

2. Een geschil kan door een cliënt aan de Geschillencommissie worden voorgelegd indien:
   a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
   b. de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost;
   c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

3. Voor het voorleggen van een geschil bij de Geschillencommissie hanteert Florence een termijn van 5 weken. Zie reglement Geschillencommissie, artikel 6.1.

   Artikel 6. 1. De commissie verklaart op verzoek van de zorgaanbieder - gedaan bij eerste gelegenheid - de cliënt in zijn klacht niet ontvankelijk:
   a. indien hij zijn klacht niet eerst - en voor zover van toepassing overeenkomstig de in artikel 1 omschreven voorwaarden - bij de zorgaanbieder heeft ingediend, tenzij van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder indient;
   b. en de cliënt zijn geschil vervolgens niet binnen 5 weken na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
   c. indien de zorgaanbieder aan de cliënt een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de cliënt van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
   2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de cliënt Reglement Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg - 3 - ter zake van de niet naleving ervan naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft. 3. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de cliënt ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 Kosten

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

Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.

3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de, in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 21 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als deze dit wenselijk vindt.

2. De Raad van Bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad. Daar waar de externe klachten-adviescommissie een aandeel heeft gehad in de oplossing van de klacht wordt deze ook bij de evaluatie betrokken.

Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachten-adviescommissie voor zover het de werkwijze van de klachten-adviescommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 23 Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend, tenzij en voor zover afwijking van die klachtenregeling op grond van de geldende wet- en regelgeving, geboden is.

2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold voordat deze klachtenregeling in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachten-adviescommissie.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2020.

Aldus vastgesteld op 8 januari 2020 na ontvangst van de adviezen d.d. 8 januari 2020 van de centrale cliëntenraad.

Datum, Raad van Bestuur .

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Florence
Postadres: Laan van Zuid Hoorn 14
2289 DE Rijswijk
E-mail: klachtenfunctionaris@Florence.nl

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Op deze website kunt u een online formulier invullen om uw klacht in te dienen:
https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg/

De Geschillencommissie Zorg
Postadres: Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
https://www.degeschillencommissiezorg.nl

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Den Haag
(Zuid-Holland en Zeeland)
Postbus 97831
2509 GE Den Haag
Telefoon: 088-3712520
Bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 tot 17.00 uur

Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd

Telefonisch binnen kantoortijden: 088-120 5000 (lokaal tarief).

Via e-mail op meldpunt@igj.nl.
Per post via Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Postbus 2518, 6401 DA Heerlen.
Per fax via 088-120 50 01.
Via het contactformulier.