

## **Klachtenregeling cliënten BrabantZorg**

Gebaseerd op de model-klachtenregeling Wkkgz - Actiz /LOC 2020

Elke dag zo fijn mogelijk



Adres: Postbus 176, 5320 AD Oss  
Telefoon: 0412 - 622678  
Email: [klachten@brabantzorg.eu](mailto:klachten@brabantzorg.eu)  
Datum: 20 december 2024, definitief na instemming OR en CCR op 21-01-2025  
Versie: 1.7

## Inleiding

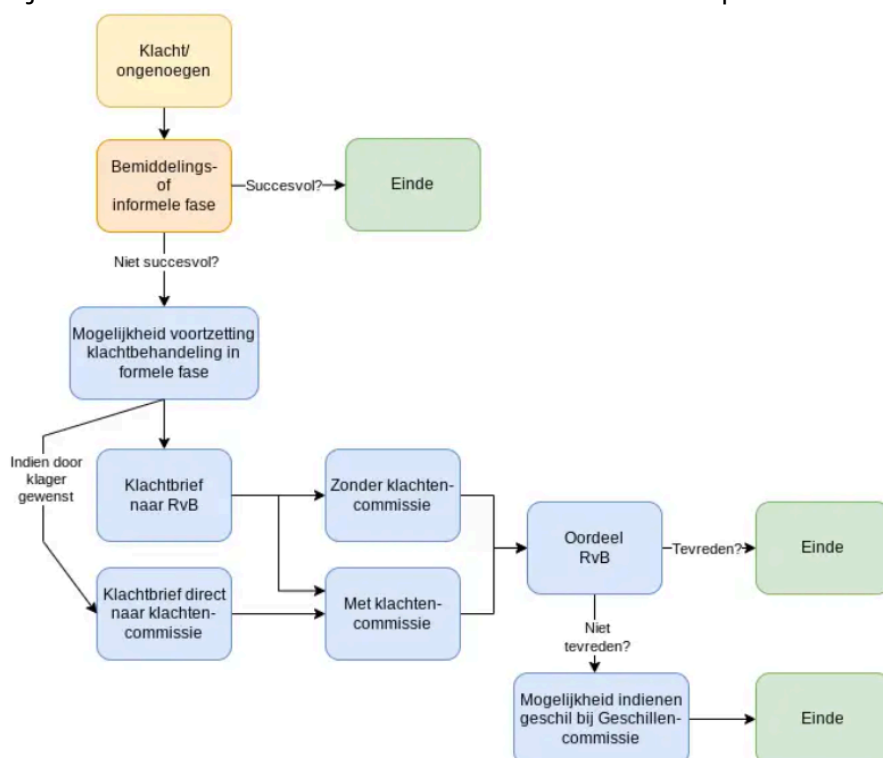
Voor u ligt het reglement voor de behandeling van klachten over de zorgverlening door Stichting BrabantZorg. BrabantZorg waardeert het als iemand de moeite neemt om haar iets terug te geven over hoe de dienstverlening kan verbeteren en beschouwt een klacht als een mogelijkheid om te leren en haar dienstverlening verder te verbeteren.

### Bemiddelings (informele) fase, formele fase en geschil:

De klachtenregeling is opgedeeld in een bemiddelingsfase (ook wel informele fase) en als dit niet tot de gewenste oplossing leidt een fase om tot een oordeel te komen (ook wel formele fase). BrabantZorg hecht veel waarde aan het zo direct en laagdrempelig mogelijk oplossen van een ongenoegen.

- Bemiddelings/informele fase: Klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de betreffende medewerker van BrabantZorg - diens collega of leidinggevende - om tot een oplossing te komen. Het is aan de medewerker en leidinggevende om hiervoor klager voldoende ruimte en gelegenheid te bieden en klager te wijzen dat de klachtenfunctionaris verzocht kan worden te ondersteunen om tot een bevredigende oplossing te komen. Uit ervaring blijkt dat het overgrote deel van de uitingen van ongenoegen en klachten in deze informele fase kan worden besproken en dat snel tot een voor beide partijen bevredigende oplossing kan worden gekomen.
- Formele fase: Wanneer dit niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt of wanneer klager niet open staat voor deze informele bemiddelingsfase, wordt klager gewezen op de formele mogelijkheid een klacht in te dienen door een klachtbrief te schrijven, gericht aan de Raad van Bestuur of Regionale klachtencommissie. De Raad van Bestuur bekijkt of de klacht intern al is behandeld en kan de Regionale klachtencommissie inschakelen om de klacht te onderzoeken en de Raad van Bestuur te adviseren. De Raad van Bestuur geeft uiteindelijk een oordeel over de klacht.
- Geschil: Wanneer klager niet tevreden is met dit oordeel, kan deze een geschil voorleggen aan de geschillencommissie zorg.

Klager kan gedurende de bemiddelings- en formele fase gebruikmaken van advies en bijstand van de klachtenfunctionaris. Hieronder is de procedure schematisch weergegeven.



Reikwijdte:

*Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw)*

Deze regeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie BrabantZorg zorg heeft verleend op basis van de Wlz of Zvw.

*Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)*

Daarnaast is de regeling van toepassing op door BrabantZorg geleverde diensten vanuit de WMO. Klachten over indicatiestelling vanuit de WMO dienen echter bij de betreffende gemeente te worden neergelegd.

*Wet Zorg en Dwang (WZD)*

Voor de meeste klachten over WZD zorg is een aparte regeling (<https://www.kcoz.nl/reglement>) van toepassing, waarbij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) wordt ingeschakeld. De KCOZ beoordeelt klachten over beslissingen:

- over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- over verlof of ontslag;
- van een Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- van een Wzd-functionaris.

Voor andere klachten die betrekking hebben op zorg aan cliënten die in het kader van de Wzd worden behandeld, geldt onderhavige regeling.

*Claims*

Deze regeling is niet van toepassing op de situatie dat klager financiële compensatie voor een bepaald gebeuren wenst. Indien de klacht tevens een schadeclaim bevat, wordt dit deel overgedragen aan de verzekeraar.

Raad van Bestuur BrabantZorg

## **Inhoud**

<b>HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN</b>	<b>4</b>
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 Waarover kan worden geklaagd?	5
Artikel 3 Door wie kan een klacht worden ingediend?	5
<b>HOOFDSTUK 2 KLACHTOPVANG EN KLACHTBEMIDDELING</b>	<b>6</b>
Artikel 4 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	6
Artikel 4a + 4b De medewerker en diens leidinggevende	6
Artikel 4c De klachtenfunctionaris	6
<b>HOOFDSTUK 3 KLACHTBEHANDELING; INDIENEN KLACHT</b>	<b>8</b>
Artikel 5 Hoe kan een klacht worden ingediend?	8
Artikel 6 Behandeling met of zonder klachtencommissie?	8
<b>HOOFDSTUK 4 KLACHTBEHANDELING ZONDER KLACHTENCOMMISSIE</b>	<b>9</b>
Artikel 7 Bevoegdheid Raad van Bestuur	9
Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht	9
Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling klacht	9
Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht	10
Artikel 11 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur	10
Artikel 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	10
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	11
<b>HOOFDSTUK 5 KLACHTBEHANDELING MET KLACHTENCOMMISSIE</b>	<b>11</b>
Artikel 14 Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.	12
Artikel 15 In behandeling nemen van een klacht	12
Artikel 16 Advies klachtencommissie	12
Artikel 17 Oordeel Raad van Bestuur	13
Artikel 18 Archivering en bewaartermijn klachtdossier	13
Artikel 19 Jaarverslag en reglement	13
<b>HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN</b>	<b>15</b>
Artikel 20 Geschillencommissie	15
Artikel 21 Geheimhouding	15
Artikel 22 Overige klacht- en meldmogelijkheden	15
Artikel 23 Kosten	15
Artikel 24 Openbaarmaking klachtenregeling	15
Artikel 25 Evaluatie	15
Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden	16
Artikel 27 Vaststelling en wijziging regeling	16
Artikel 28 Datum van inwerkingtreding	16
<b>HOOFDSTUK 7 CONTACTGEGEVENS</b>	<b>17</b>

## **HOOFDSTUK 1                    ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1      Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder

- a. Raad van Bestuur                    : Raad van Bestuur van BrabantZorg;
- c. Klachtencommissie                : Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.;
- d. Cliënt                                    : natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie BrabantZorg zorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- e. Klacht                                    : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt<sup>1</sup>, door BrabantZorg of door een persoon die voor BrabantZorg werkzaam is<sup>2</sup>, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur of klachtencommissie;
- f. Klager                                    : degene die een klacht indient;
- g. Aangeklaagde                        : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. Centrale cliëntenraad                : de cliëntenraad die namens de lokale cliëntenraden op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van alle cliënten van BrabantZorg;
- i. Klachtenfunctionaris                : degene die binnen BrabantZorg belast is met de opvang en coördinatie van klachten van cliënten, en tevens hiervoor aanspreekpunt is;
- j. Cliëntvertrouwenspersoon        : (let op; is niet de WZD-cliëntenvertrouwenspersoon) degenen die binnen BrabantZorg op locaties laagdrempelig betrokken kunnen worden voor zaken waar cliënt of naasten een oplossing voor zoekt, waaronder het aanhoren en eventueel ondersteunen bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat;
- l. Zorg                                        : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

---

<sup>1</sup> Tenzij anders vermeld, kan daar waar 'Cliënt' staat, gelezen worden 'Cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande'. Daar waar 'hij/zijn' staat, kan ook 'zij/haar' gelezen worden.

<sup>2</sup> Indien in de regeling 'medewerker' wordt genoemd, kan dit ook meer dan één medewerker zijn. Dat geldt ook voor 'leidinggevende' dit kunnen er ook meerdere zijn (bv. als er ook een behandelaar is betrokken)

**Artikel 2                    Waarover kan worden geklaagd?**

1. Onderwerp van een klacht kan zijn; een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door BrabantZorg.
2. Onder 'zorgverlening' als genoemd in lid 1 van dit artikel valt ook dienstverlening geleverd in het kader van de WMO 2015, met uitzondering van de indicatiestelling.
3. Een formele Wzd-klacht kan enkel worden behandeld door de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
4. Zie voor verdere uitleg over lid 2 en 3 van dit artikel het voorwoord hierboven onder 'reikwijdte'.

**Artikel 3                    Door wie kan een klacht worden ingediend?**

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
3. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan de Raad van Bestuur of klachtencommissie verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

## **DEEL 1: het bespreken van ongenoegen (bemiddelings- of informele fase)**

### **HOOFDSTUK 2 KLACHTOPVANG EN KLACHTBEMIDDELING**

Deze (informele) fase is erop gericht om tot een voor klager en BrabantZorg bevredigende oplossing te komen. BrabantZorg hecht veel waarde aan het zo direct en laagdrempelig mogelijk oplossen van een ongenoegen.

Het dient voor klager duidelijk te zijn (en medewerkers wijzen klager er ook op) dat de formele fase (Hoofdstuk 3 e.v.) altijd open staat, en dat het doorlopen van de informele fase niet verplicht is. In beide fases staat de klachtenfunctionaris klager desgewenst bij met advies.

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij ontevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris<sup>3</sup>.

#### **Artikel 4a + 4b De medewerker en diens leidinggevende**

1. Iedere medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens 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 maken cliënten attent op de mogelijkheid ondersteuning en advies van de klachtenfunctionaris in te schakelen.
3. Medewerkers bespreken onvrede/klachten 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 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 onvrede door een leidinggevende.

#### **Artikel 4c 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 desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten 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.

---

<sup>3</sup> via [klachten@brabantzorg.eu](mailto:klachten@brabantzorg.eu) of 0412 - 622678

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 wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. BrabantZorg onthoudt zich als werkgever 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. De klachtenfunctionaris stelt periodiek een rapportage 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.
6. BrabantZorg 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 hij 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. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij BrabantZorg, 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 de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Wanneer klager ontevreden is over de uitkomst van de bemiddelings/informele fase, of wanneer hij deze fase niet wenst aan te gaan, kan hij een schriftelijke klacht indienen bij BrabantZorg, om te komen tot een formeel oordeel. Indien klager ondersteuning wenst voor het formuleren en indienen van een formele klacht, kan hiervoor met de klachtenfunctionaris contact worden opgenomen.



## **DEEL 2: Het komen tot een oordeel (formele fase)**

### **HOOFDSTUK 3 KLACHTBEHANDELING; INDIENEN KLACHT**

#### **Artikel 5 Hoe kan een klacht worden ingediend?**

1. Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur van BrabantZorg, contactgegevens: Postbus 176, 5340 AD Oss, [secretariaat.rvb@brabantzorg.eu](mailto:secretariaat.rvb@brabantzorg.eu). Indien klager hier redenen voor heeft, kan klager zich ook rechtstreeks wenden tot de regionale klachtencommissie [info@regionaleklachtencommissiezorg.nl](mailto:info@regionaleklachtencommissiezorg.nl).
2. Bij het indienen van een klacht kan klager beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van BrabantZorg. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht. [klachten@brabantzorg.eu](mailto:klachten@brabantzorg.eu)
3. Een Wzd klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur van BrabantZorg, contactgegevens: postbus 176, 5340 AD Oss, [secretariaat.rvb@brabantzorg.eu](mailto:secretariaat.rvb@brabantzorg.eu).
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 6 Behandeling met of zonder klachtencommissie?**

1. Indien de klacht is ingediend bij de Raad van Bestuur dan kan de Raad van Bestuur besluiten dat de klachtencommissie wordt betrokken ten behoeve van het onderzoek naar de klacht, afhankelijk van de complexiteit, omvang en/of (media)gevoeligheid. Indien gekozen wordt voor behandeling door de klachtencommissie, brengt de klachtencommissie een advies uit aan de Raad van Bestuur, op basis waarvan de Raad van Bestuur een oordeel geeft over de klacht.
2. In de ontvangstbevestiging die klager ontvangt, wordt, naast toestemming voor het gebruik van (medische) dossiergegevens, toestemming gevraagd de klacht door te sturen naar de klachtencommissie.

Hoofdstuk 4 hieronder behandelt de procedure zonder betrokkenheid van de klachtencommissie. Hoofdstuk 5 behandelt de procedure met betrokkenheid van de klachtencommissie.

## **HOOFDSTUK 4 KLACHTBEHANDELING ZONDER KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 7 Bevoegdheid 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. De klachten die hierop betrekking hebben, stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de KCOZ, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. 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.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling klacht**

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. 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;

- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld 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 10 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 11 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur 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 de verantwoordelijk manager. De Raad van Bestuur 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 12 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 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.

**Artikel 13                      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt twee jaar bewaard, ingaand na afronding van de klacht. Een geanonimiseerde versie van het finale oordeel blijft, na het verstrijken van deze twee jaar, wel beschikbaar in het archief van de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur kan besluiten de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **HOOFDSTUK 5 KLACHTBEHANDELING MET KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 14 Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.**

1. BrabantZorg is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o. Deze klachtencommissie wordt ingesteld en gefaciliteerd door de aangesloten instellingen en deze dragen gezamenlijk zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens haar [klachtenregeling](#), zie voor de belangrijkste informatie hieronder.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 15 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie 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 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 informeel op te lossen.
2. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan de klachtencommissie verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
3. De behandeling van de klacht vindt plaats conform het reglement van de regionale klachtencommissie.

### **Artikel 16 Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

4. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.
5. In aanvulling op de in het tweede lid genoemde onderwerpen vermeldt de klachtencommissie dat de klager, indien hij het niet eens met de klachtafhandeling, de klacht en inmiddels het geschil voor kan leggen aan de landelijke geschilleninstantie ([www.degeschillencommissie.zorg.nl](http://www.degeschillencommissie.zorg.nl)).
6. Na afronding van een klachtonderzoek wordt het door de klachtencommissie verstrekte advies verspreid onder de bij het samenwerkingsverband aangesloten zorginstellingen, ter lering, tenzij het belang van een der instellingen zich naar het oordeel van de commissie hier tegen verzet.

#### **Artikel 17 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft, aan de verantwoordelijk manager en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel 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.
2. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de regionale klachtencommissie motiveert hij dit.
3. 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 eerste 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 18 Archivering en bewaartermijn klachtdossier**

1. De regionale klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard, ingaand na afronding van de klacht. Een geanonimiseerde versie van het finale advies blijft, na het verstrijken van deze twee jaar, wel beschikbaar in het archief van de klachtencommissie. De zorgaanbieder kan het verzoek doen aan de klachtencommissie om de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 19 Jaarverslag en reglement**

1. De regionale klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de instellingen door wie zij is ingesteld. Daarin beschrijft de

commissie in anonieme vorm het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

2. De regionale klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de aangesloten instellingen daaraan hun goedkeuring hebben gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

## **HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 20 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 Verpleging Verzorging en Geboortezorg tenzij het een WZD-klacht of een WMO-klacht betreft. De website is hiervoor [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl), Bezoekadres: Bordewijklijn 46, 2591 XR Den Haag, postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
3. De geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies, waarna voor klager geen andere juridische wegen meer openstaan.

### **Artikel 21 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 22 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 23 Kosten**

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

### **Artikel 24 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 ([www.brabantzorg.eu](http://www.brabantzorg.eu)) te plaatsen.

### **Artikel 25 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de regionale klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.



**Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden**

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

**Artikel 27 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Alvorens tot wijziging van deze regeling wordt overgegaan, wordt advies ingewonnen bij de aangesloten regionale klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

**Artikel 28 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 21 januari 2025.

## **HOOFDSTUK 7 CONTACTGEGEVENS**

### **Klachtenfunctionaris BrabantZorg**

Anita Walraven  
Adres: Postbus 176, 5340 AD OSS  
Telefoon: 0412-488462  
Email: klachten@brabantzorg.eu

### **Raad van Bestuur BrabantZorg**

E-mail: [secretariaat.rvb@brabantzorg.eu](mailto:secretariaat.rvb@brabantzorg.eu)  
Adres: Postbus 176, 5340 AD Oss  
Telefoon: 0412-488462

### **Secretariaat Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.**

E-mail: [info@regionaleklachtencommissiezorg.nl](mailto:info@regionaleklachtencommissiezorg.nl)  
Ambtelijk secretaris mw. mr. C.M. Swolfs  
Telefoon: 06-118879004

### **Landelijke Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
tel.: 070-3105310

Meer informatie over de Geschillencommissie Zorg kunt u vinden op de website:  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Een **Wmo-klacht betreffende de indicatie voor een voorziening** kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij de gemeente namens wie de Wmo-zorg wordt geleverd.

Een bezwaar of klacht die betrekking heeft op een besluit van de gemeente, in de vorm van een beschikking waar een burger het niet mee eens is, kan enkel worden ingediend bij de gemeente namens welke de Wmo-zorg wordt geleverd.