

# Klachtenreglement Skills

## Zorg van de Zaak Netwerk

In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

### Hoofdstuk 1 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. **cliëntenraad**: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- c. **cliënt**: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. **geschil**: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.
- e. **inspecteur**: een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- f. **klacht**: een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening, niet zijnde een Wzd-klacht of Wvvgz-klacht. Een Wzd-klacht is klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 Wet zorg en dwang. Een Wvvgz-klacht is een klacht als bedoeld in artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg.
- g. **klachtenfunctionaris**: degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent;
- h. **klager**: de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- i. **leidinggevende**: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- j. **oordeel**: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- k. **directie**: de directie van de zorgaanbieder;
- l. **schadeclaim**: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- m. **termijn**: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- n. **vertegenwoordiger van de zorgaanbieder**: 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;
- o. **wet**: Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- p. **zorg**: Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de volgende vormen van zorg:
  - a. **Zvw-zorg**: zorg of een andere dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet;
  - b. **Wlz-zorg**: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;
  - c. **andere zorg**: handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
- q. **zorgaanbieder**: de rechtspersoon die de instelling in stand houdt (Skills). De zorgaanbieder wordt in deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de directie;
- r. **zorgverlener**: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 — De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, verwijst de zorgverlener / medewerker of de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

### Artikel 4 — De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en de functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. 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 de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt;
  - e. hij informeert de claimbeoordelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (artikel 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De directie draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de directie;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
  - e. doet een rechtstreekse mededeling aan de directie bij klachten waarbij sprake is van grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie met een structureel karakter.

6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De directie doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
7. Indien de actie van de directie zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de directie, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Zorg van de Zaak Netwerkdirectie van de zorgaanbieder.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5 — Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
  - b. indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
  - c. de zorgaanbieder kan een (digitaal) klachtenformulier beschikbaar stellen.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### Artikel 6 — Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen / geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
  - b. verzoek om een (praktische) oplossing / bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. verzoek om een oordeel: de directie oordeelt op de klacht;
  - d. verzoek om een financiële vergoeding aangaande aansprakelijkheid: de klacht zal door de claimbeoordelaar die belast is met de beoordeling van aansprakelijkheidsclaims worden behandeld, al dan niet in samenspraak met de aansprakelijkheidsverzekeraar;
  - e. andersoortig verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de claimbeoordelaar die belast is met de beoordeling van aansprakelijkheidsclaims worden behandeld;
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m e mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.
4. Indien een verzoek om registratie (traject a) niet aan de orde is, wordt er door de klachtenfunctionaris na het indienen van een klacht in eerste instantie getracht de klacht op te lossen via bemiddeling (traject b).

## Artikel 7 — Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, klacht, klager of aangeklaagde, laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. zal in elk geval binnen vier weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 onder a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie artikel 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst door de directie van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder en de machtiging tot inzage van de directie in de relevante medische informatie. Indien de cliënt besluit geen machtiging aan de directie tot inzage in de relevante medische informatie te verstrekken, kan dit tot gevolg hebben dat de klacht niet in volle omvang door de directie kan worden beoordeeld en dat de directie hier zijn eigen conclusies aan kan verbinden.

## Artikel 8 — Oordeel directie

1. De directie verzorgt op verzoek van de klachtenfunctionaris een schriftelijk oordeel aan klager. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris 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.
2. De directie neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met de beklagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van de gesprekken met klager en beklagde bepaalt de directie 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 directie 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;
  - Als de beklagde een BIG geregistreerde beroepsbeoefenaar in opleiding is (bijvoorbeeld een GZ-psycholoog in opleiding) wordt ook diens supervisor en/of opleider gevraagd te reageren. De supervisor en/of opleider ontvangt ter kennisname een afschrift van de klacht. Als de beklagde een medewerker is die onder de leiding valt van een andere medewerker wordt ook de manager gevraagd om te reageren.
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. De directie kan besluiten dat de klager en de aangeklaagde gelegenheid krijgen om op het onderzoek te reageren en in kennis te worden gesteld van elkaars reactie.
5. Zowel klager als beklagde kan zich indien gewenst tijdens klachtbehandeling laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon.
6. De klager en beklagden ontvangen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht (conform artikel 7 lid 4), een schriftelijke mededeling van de directie waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de directie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
7. Indien de directie 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 directie 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 de ontvangst van de klacht door de directie zoals aangegeven in artikel 7 lid 4.
8. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij 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 behandeld 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 en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
9. Als de klager een time-out wenst in de behandeling van de klacht, noteert de directie dat met vermelding van de verzoekdatum. De termijn van zes weken gaat pas opnieuw van start als de klager zich opnieuw meldt bij de directie voor voortzetting van de klachtbehandeling.
10. De directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, 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.

## Artikel 9 — In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht op grond van artikel 6 lid 2 sub d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de claimbeoordelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de claimbeoordelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de claimbeoordelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of van deze termijn kan worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
5. De termijnen opgenomen in artikel 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (artikel 6 lid 2 sub d).

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

### Artikel 10 — Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die 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. Wanneer klager 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.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

### Artikel 11 — Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

### Artikel 12 — Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris of de directie, indien om een oordeel is gevraagd, besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a. een klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. Tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt zendt de zorgaanbieder de klacht door aan betreffende instelling;
  - b. een klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
  - c. eenzelfde klacht nog in behandeling is;
  - d. deze klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is;
  - e. een klacht betrekking heeft op artikel 55 Wzd of op artikel 10:3 Wvvgz. Deze klacht wordt ter behandeling naar de betreffende klachtencommissie gestuurd;
  - f. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
3. In alle in het vorige lid (1) genoemde gevallen wordt de klager hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
4. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk / elektronisch bevestigd aan klager.
5. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
6. In geval van een dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is sprake bij onacceptabel gedrag. Een voorbeeld van onacceptabel gedrag is wanneer de klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

### Artikel 13 — Geschillencommissie Zorg Algemeen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem 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 (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 8 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.

### Artikel 14 — 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 15 — Registratie

4. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
5. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied.

### Artikel 16 — Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

## Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

### Artikel 17 — Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 18 — Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

### Artikel 19 — Verslag

1. De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.
2. De klachtenfunctionaris brengt ieder kwartaal geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen aan de hoofddirectie. In dit verslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

## Artikel 20— Openbaarmaking klachtenregeling

De directie draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

## Artikel 21— Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder.

## Artikel 22 — Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk acht.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

## Artikel 23 — Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter instemming voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

## Artikel 24 — Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017 en is geactualiseerd op 26 april 2022.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Skils Zorg van de Zaak Netwerk / Wkkgz.

## Lijst van gebruikte afkortingen

Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Wmcz 2018	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018
Wvggz	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg
Wzd	Wet zorg en dwang