



# KLACHTENREGLEMENT

## Voorwoord

### Klachtenregeling

Onderstaande klachtenregeling gaat in per 1-1-2017 en vervangt hiermee de voorgaande klachtenregeling.

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

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige Zorg (Wlz) en de zorgverzekeringswet (ZvW) 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 zoals PrivaZorg tot het hebben van een klachtenregeling waarin o.a. vastgelegd is hoe je een klacht kunt indienen en hoe een klacht behandeld wordt.

*Voor cliënten met een indicatie voor zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt de Wkkgz niet.*

Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties zoals PrivaZorg, die ook maatschappelijke ondersteuning leveren, dat cliënten-Wmo eveneens een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Vandaar dat PrivaZorg deze algemene klachtenregeling ook hanteert voor cliënten met een Wmo-indicatie.. Omdat gemeenten verschillende wijzen van klachtenbehandeling hebben verwijzen wij u ook naar de site of het Wmo-loket van de gemeente die uw indicatie heeft vastgesteld.

Voor klachten van cliënten met een indicatie vallend onder de Wet Langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (ZvW) geldt als hogere beroepsinstantie de Geschillencommissie.

Het klachtenreglement wordt gepubliceerd op de website van PrivaZorg. Op verzoek kan het klachtenreglement ook in papieren versie worden toegezonden.

### Contactgegevens

#### **Bereikbaarheid klachtenfunctionaris**

Email: klachtenfunctionaris@quasir.nl  
Postadres: Klachtenfunctionaris  
Postbus 2914  
3800 GK Amersfoort  
Telefoon: 06 - 153 83 716

#### **Bereikbaarheid Directie PrivaZorg**

Schriftelijk met een brief  
t.a.v.

Directie PrivaZorg  
Hardwareweg 14  
3821 BM Amersfoort

#### **Bereikbaarheid Geschilleninstantie**

Stichting Zorggeschil  
De Meenthe 6  
8471 ZP Wolvega

#### **Klachten vallend onder de Wmo**

De klager dient zich op de site van de gemeente te vergewissen op welke wijze hij een klacht kan indienen met betrekking tot de diensten van de gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van het klachtenreglement wordt verstaan onder

a.	Zorgaanbieder	-	PrivaZorg B.V.
b.	Directie PrivaZorg	-	De Directie van PrivaZorg Centraal Kantoor.
c.	Directie Steunpunt (SP)	-	De Directie/Manager van een PrivaZorg Steunpunt.
d.	Cliënt	-	Natuurlijke persoon aan wie PrivaZorg gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.
e.	Onafhankelijke klachtenfunctionaris	-	Onafhankelijke functionaris die voor PrivaZorg belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van cliënten.
f.	Klacht	-	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door PrivaZorg of door een persoon die via PrivaZorg werkzaam is, die mondeling, schriftelijk of per e-mail is ingediend.
g.	Klager	-	Degene die een klacht indient
h.	Aangeklaagde	-	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
i.	Inspecteur	-	De bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid.
j.	Cliëntenraad	-	De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
k.	Ondersteuning	-	Ondersteuning of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
l.	Zorg	-	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of Zorgverzekeringswet (ZvW) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede alle andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
m.	Geschillencommissie	-	De instantie zoals bedoeld in artikel 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
n.	Regionale Ombudsman/Meldpunt	-	Overheidsdienst die als taak heeft om onbehoorlijke en ontoereikende dienstverlening van de gemeentelijke overheid waar nodig te herstellen en waar mogelijk te voorkomen.

---

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging ten nadele van een cliënt/cliëntvertegenwoordiger kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

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

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

Een klacht kan, binnen PrivaZorg, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. de Directie/Manager van het betrokken Steunpunt;
- c. de onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- d. de Directie PrivaZorg.

### Artikel 4 Wijze waarop een klacht wordt ingediend

Een klacht, betreffende artikel 3, lid a. t/m d. kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. Klachten of gevoelens van onvrede worden bij voorkeur eerst met de betrokken zorgverlener en/of met de Directie/Manager van het betrokken Steunpunt besproken.

Cliënten of diens wettelijk vertegenwoordiger kunnen echter te allen tijde klachten rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris indienen (artikel 3, lid c.). Artikel 10 regelt de wijze waarop klachten (kunnen) worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### Artikel 5 De aangeklaagde en betrokken Directie/Manager SP

1. Een aangeklaagde stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit 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 degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Aangeklaagden maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op het klachtenreglement en de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. Aangeklaagden bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen en continu te kunnen verbeteren.
4. Indien een klacht over een aangeklaagde wordt voorgelegd aan de Directie/Manager van een betrokken Steunpunt, 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 Directie/manager SP of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een directielid.

## Artikel 6 Directie/Manager SP / Directie PrivaZorg

1. De Directie/Manager SP kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. Indien de Directie/Manager SP een klacht niet zelf behandelt, verzoekt deze de klachtenfunctionaris hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.
3. Indien een klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de Directie PrivaZorg en deze nog niet is besproken met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, dan is de Directie PrivaZorg 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 PrivaZorg de klacht niet in behandeling. De Directie PrivaZorg neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

## Artikel 7 Klachtenfunctionaris

1. De Directie PrivaZorg stelt op detachingsbasis een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan.
2. De Directie PrivaZorg ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris werkzaamheden verricht volgens dit reglement en het eventueel op basis van artikel 30 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Directie PrivaZorg stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig zijn.

## Artikel 8 Taken klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. informeert cliënten, aangeklaagden en derden over de klachtenregeling en verwijst daarbij naar het Klachtenreglement van PrivaZorg.
  - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan .
  - c. helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht of onvrede.
2. 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 degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. De Directie PrivaZorg beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. 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.
5. 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 PrivaZorg. De klachtenfunctionaris kan aanbevelingen verbinden aan bevindingen.
6. 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.
7. 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 klacht-enfunctionaris dit

rechtstreeks melden bij de Directie PrivaZorg. Directie PrivaZorg onderzoekt betreffende melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. 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 PrivaZorg.

## **Artikel 9 Benoeming klachtenfunctionaris**

1. De Directie PrivaZorg draagt zorg voor een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 10 Het indienen van een klacht**

1. Cliënten, diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden kunnen klachten te allen tijde mondeling, schriftelijk of per e-mail rechtstreeks bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris indienen.
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht contact op met de klager op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken op welke wijze de klacht behandeld zal worden en stuurt een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenfunctionaris vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging.
4. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf 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.
7. 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 11 Termijn van behandeling

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

## Artikel 12 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. 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.
2. De klachtenfunctionaris behandelt uitsluitend klachten die onder de zorg- en ondersteuningsverantwoording van PrivaZorg vallen. Onder verantwoording van PrivaZorg valt alle zorg- en ondersteuning waarvoor PrivaZorg de indicatie- en financiële stroom en de financiële afwikkelingen met de zelfstandig zorgverleners behandelt.

## Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld.
  - b. indien een gelijke klacht van dezelfde klager 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 is.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## Artikel 14 Melding van een klacht door klachtenfunctionaris aan de Directie PrivaZorg

1. De klachtenfunctionaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie PrivaZorg als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na diens melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de klachtenfunctionaris deze schriftelijk aan de directie PrivaZorg. Tevens stelt de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie PrivaZorg.
3. 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.
4. De melding aan de directie PrivaZorg heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

## Artikel 15 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtenfunctionaris niet is gebleken, dat de Directie PrivaZorg, maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 14, meldt de klachtenfunctionaris deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding, zoals bedoeld in lid 1, stelt de klachtenfunctionaris de Directie PrivaZorg de klager en de aangeklaagde op de hoogte van diens voornemen de klacht te melden aan de Inspecteur
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtenfunctionaris de klacht die gemeld wordt aan de inspecteur.
4. De klachtenfunctionaris deelt de Directie PrivaZorg, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat een melding is gedaan aan de inspecteur.

## Artikel 16 Onderzoek

1. De klachtenfunctionaris kan aangeklaagden verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Aangeklaagden zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de Directie PrivaZorg, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van PrivaZorg.

## Artikel 17 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 te kennen te geven 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 PrivaZorg en de klager.

## Artikel 18 Advies klachtenfunctionaris

1. In ieder advies beschrijft de klachtenfunctionaris:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan.
2. De klachtenfunctionaris 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 Directie/Manager SP/Directie PrivaZorg.

## Artikel 19 Oordeel Directie PrivaZorg

1. De Directie PrivaZorg beoordeelt ontvangen klachten zo snel mogelijk. Indien de Directie PrivaZorg voorziet dat voor de klachtenbehandeling meer dan zes weken nodig zijn, deelt de Directie PrivaZorg dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie PrivaZorg 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 Directie PrivaZorg.
2. Indien de Directie PrivaZorg concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Directie PrivaZorg dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie PrivaZorg geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directie PrivaZorg 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 Directie PrivaZorg bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Indien een klacht wordt ingediend bij de Directie PrivaZorg en deze nog niet is besproken met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, dan is de Directie PrivaZorg 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 PrivaZorg de klacht niet in behandeling. De Directie PrivaZorg neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen



4. Ingeval de informele bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing voor de klager heeft geleid en de klacht alsnog wordt behandeld door de Directie PrivaZorg dan kan deze, om te komen tot een oordeel over de ingediende klacht, zo nodig advies inwinnen van een externe onafhankelijke klachtencommissie.
5. De Directie PrivaZorg zendt zijn 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.
6. De Directie PrivaZorg vermeldt dat de klager welke een klacht heeft ingediend vallend onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (ZvW), 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 PrivaZorg vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Artikel 20 Klachten vallend onder de Wmo**

1. De diverse gemeenten gaan verschillend om met klachten in het kader van kwaliteitsbewaking en contractbeheer. De klager dient zich op de site van de gemeente te vergewissen op welke wijze hij een klacht kan indienen met betrekking tot de diensten van de gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo.
2. Zorg- en/of ondersteuninggerelateerde klachten worden ingediend bij PrivaZorg.
3. De klachtbehandeling bij PrivaZorg is zoals omschreven in hoofdstuk 3.
4. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van PrivaZorg stelt het meldpunt van de betrokken gemeente, indien gewenst, op de hoogte van een zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klacht en de resultaten van de bemiddeling.
5. Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht door PrivaZorg voor de klager negatief is, is PrivaZorg verplicht om de klager te informeren over o.a. de mogelijkheid zijn geschil voor te leggen aan de regionale ombudsman.
6. PrivaZorg is verplicht de cliënt actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het landelijk meldpunt klachten.

### **Artikel 21 Beoordeling van klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. 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 Directie PrivaZorg contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Directie PrivaZorg 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.

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

### Artikel 22 Geschillencommissie

1. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, 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 Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil waar de zorgaanbieder bij aangesloten is.

### Artikel 23 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 Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 24 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier (bij hardcopy in een afgesloten archiefkast/-ruimte). Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard. Deze documenten worden op Steunpunt niveau of op Centraal niveau bewaard.

### Artikel 25 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 26 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde, tenzij de aangeklaagde een zorgverlener betreft. In het geval dat de aangeklaagde een zorgverlener betreft kunnen aan de zorgverlener administratiekosten in rekening worden gebracht.
2. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure bij laten staan door een zelf gekozen vertrouwenspersoon. Eventuele kosten verbonden aan deze gevraagde bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
3. Voor behandeling van een geschil brengt de Geschillencommissie waarbij PrivaZorg 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 27 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenfunctionaris brengt ieder kwartaal verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directie PrivaZorg. Daarin beschrijft de klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de adviezen en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
2. De Directie PrivaZorg geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het reglement treden niet in werking dan nadat de Directie PrivaZorg daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Directie PrivaZorg onthoudt

zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

## **Artikel 28 Wijze van openbaarmaking klachtenreglement**

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

## **Artikel 29 Evaluatie**

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

## **Artikel 30 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris voor zover het de werkwijze van de klachtenfunctionaris betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Directie PrivaZorg.

## **Artikel 31 Overgangsbepaling**

1. 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 32 Vaststelling en wijziging reglement**

1. Het reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie PrivaZorg.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van het reglement legt de Directie PrivaZorg ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van het reglement legt de Directie PrivaZorg ter advisering voor aan de cliëntenraad.

## **Artikel 33 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017 en vervangt derhalve het reglement dat sinds 15 oktober 2016 gold evenals daaraan voorafgaande versies.