



Klachtenregeling cliënten Zorggroep Solis

Auteur/Keyuser: klachtenfunctionaris
Datum: 24 juli 2018
Evaluatie datum: 1 juli 2020
Versie: 3

Inhoud

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	2
Artikel 1 Status klachtenregeling	2
Artikel 2 Begripsomschrijvingen	2
Hoofdstuk 2 Behandeling ontevredenheid	3
Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	3
Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende	3
Artikel 5 De klachtenfunctionaris	4
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling door de Raad van Bestuur	5
Artikel 6 Het indienen van een klacht	5
Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur	5
Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht	5
Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	6
Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht	6
Artikel 11 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur	6
Artikel 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	6
Hoofdstuk 4 De behandeling van BOPZ-klachten	7
Artikel 13 Externe Klachtencommissie	7
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen	7
Artikel 14 Beroepsmogelijkheden	7
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	7
Artikel 16 Geheimhouding	7
Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	8
Artikel 18 Kosten	8
Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling	8
Artikel 20 Evaluatie	8
Artikel 19 Onvoorzien omstandigheden	8
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling	8
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding	8
Bijlage 1 Lijst van afkortingen	9

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Status klachtenregeling

Het klachtrecht in de zorgsector is wettelijk geregeld. Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) in werking getreden. In de Wkkgz zijn o.a. de verplichtingen ten aanzien van de behandeling van klachten en geschillen opgenomen. Oogmerk van de wet is dat de opvang en afhandeling van klachten effectief en laagdrempelig moet zijn.

Het aanstellen van een klachtenfunctionaris is verplicht. Deze moet klagers gratis adviseren omtrent het indienen van een klacht en het onderzoek naar oplossingen.

De wet schrijft ook voor waaraan de klachtenregeling moet voldoen. Voor leden van ActiZ, organisatie van zorgondernemers, is het gebruik van de model-klachtenregeling een lidmaatschapsverplichting. ActiZ heeft deze samen met de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) opgesteld. De model-klachtenregeling voldoet aan de eisen die de wet aan klachtenregelingen stelt. De klachtenregeling van Zorggroep Solis is gebaseerd op deze model-klachtenregeling.

Deze regeling geldt voor alle onderdelen en locaties van Zorggroep Solis. Voor cliënten die zijn opgenomen op de psychogeriatrische afdelingen geldt een bijzondere klachtregeling, daar zij onder de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (hierna: Wet Bopz) vallen. De bijzondere behandeling van Bopz-klachten is tevens opgenomen in deze klachtenregeling. Zie hiervoor Hoofdstuk 4.

Waar in deze notitie hij staat kan in voorkomende gevallen ook zij worden gelezen.

Artikel 2 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: Stichting Zorggroep Solis;
- b. Raad van bestuur: de Raad van Bestuur van Zorggroep Solis;
- c. Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. Zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet, alsmede Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (hierna: WMO) 2015 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.
- e. Ontevredenheid: een aan de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris geuite onvrede over een handeling of gedraging, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Zorggroep Solis of door een persoon die voor Zorggroep Solis werkzaam is. De ontevredenheid heeft betrekking op de zorg die aan de cliënt wordt verleend en betreft een gedraging jegens de cliënt.
- f. Klacht: een ontevredenheid, zoals omschreven onder d, die is ingediend bij de Raad van Bestuur of, indien het een Bopz-klacht betreft bij de Bopz-klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- g. Klager: degene die een klacht indient;
- h. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- i. Klachtenfunctionaris: degene die binnen Zorggroep Solis belast is met de opvang van ontevredenheden van cliënten zo mogelijk met de bemiddeling bij het wegnemen van de onvrede en zo nodig/gewenst hulp biedt bij het formeel indienen van een klacht bij de Raad van Bestuur c.q. de Bopz-klachtencommissie;

j. Bopz-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz, te weten:

- de wilsonbekwaamheid die een arts heeft uitgesproken;
- beperking van rechten, zoals het recht zich vrij te bewegen;
- toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties, zoals gedwongen medicijngebruik;
- gedwongen toediening van voedsel of vocht, vrijheidsbeperking of afzondering;
- dwangbehandeling; niet toepassen van het overeengekomen zorgplan of behandelplan.

k. Bopz-arts: de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft.

l. Bopz-klachtencommissie: externe commissie die belast is met de formele behandeling van Bopz-klachten.

n. Geschillencommissie: externe commissie waartoe een klager zich kan wenden indien hij niet berust in de wijze van afhandeling van een klacht of de uitkomst daarvan. Deze commissie is niet toegankelijk voor Bopz-klachten.

o. Inspecteur: de bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

p. Cliëntenraad (hierna: CCR): de Centrale Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld.

Hoofdstuk 2 Behandeling ontevredenheid

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
2. Indien de in het vorige lid genoemde gesprekken niet leiden tot het wegnemen van de onvrede, kan bemiddeling worden ingeroepen van de klachtenfunctionaris.
3. Indien de in de vorige leden genoemde mogelijkheden niet tot een oplossing leiden, kan een klacht worden ingediend bij de Raad van Bestuur (artikel 6 e.v.). Een Bopz-klacht kan in dat geval worden ingediend bij de Bopz-klachtencommissie (artikel 13 e.v.).
4. Indien de mogelijkheden uit de leden 1, 2 en 3 van dit artikel niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, staan de cliënt de beroepsmogelijkheden zoals hieronder genoemd in artikel 14 ter beschikking.

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een 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 wijzen ontevreden cliënten op de verdere mogelijkheden die er zijn voor behandeling van de ontevredenheid, waaronder bemiddeling door de klachtenfunctionaris en de formele behandeling door de Raad van Bestuur c.q. de Bopz-klachtencommissie.
3. Medewerkers bespreken onvrede 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 de onvrede door een leidinggevende.
5. Eenmaal per kwartaal rapporteren de afdelingshoofden aan de klachtenfunctionaris van Zorggroep Solis over de klachten. Het rapporteren wordt aan de hand van het format interne klachten gedaan.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
 - b. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een formele klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur c.q. de Bopz-klachtencommissie en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
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 klachtenfunctionaris wordt benoemd na een verzwaard advies van de Centrale Cliëntenraad.
4. De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur.
5. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
7. 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 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, waaronder ook aanbevelingen die geen onderdeel van een behandelde klacht waren/niet voortvloeien uit een behandelde klacht, maar die wel tot een verbeteren van de zorg kunnen leiden.
8. De zorgaanbieder 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.
9. 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.
10. 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 de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
11. De klachtenfunctionaris is telefonisch bereikbaar via (0570) 698 200 of per e-mail op Xenia.Reijmers@zorggroepsolis.nl. U kunt ook een brief sturen naar:
Zorggroep Solis
t.a.v. Xenia Reijmers-Marten, klachtenfunctionaris
Postbus 5014
7400 GC Deventer

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling door de Raad van Bestuur

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur (postbus 5014, 7400 GC Deventer, e-mailadres op te vragen via het contactformulier op www.zorggroepsolis.nl).
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
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 kan de Raad van Bestuur de klager voorstellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht 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 de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet op prijs te stellen, dan wel dat het niet gelukt is de klacht met behulp van de klachtenfunctionaris op te lossen.

Artikel 7 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 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Bopz-klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz is ingesteld. Zie hiervoor Hoofdstuk 4.
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.
4. De Raad van Bestuur stelt een vertegenwoordiger aan om namens en in overleg met hem de behandeling van bij hem ingediende klachten uit te voeren.
5. De klachtenbehandelaar wordt benoemd na een verzaamd advies van de Centrale Cliëntenraad.
6. In de taak van klachtenbehandelaar ressorteert deze rechtstreeks onder de Raad van Bestuur.
7. Waar hierna de Raad van Bestuur wordt aangeduid, dient daaronder begrepen te worden de klachtenbehandelaar optredend namens de Raad van Bestuur.

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. Indien de niet-ontvankelijkheid gebaseerd is op het bepaalde in lid 1 sub b, informeert de Raad van Bestuur de klager tevens over de voortgang c.q. de uitkomst van de behandeling van de gelijke klacht.

Artikel 9 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 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 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 en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het oordeel geeft weer hoe de klacht is behandeld, is gemotiveerd, geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en in het bevestigende geval welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn uitgevoerd.
4. De Raad van Bestuur maakt de klager erop attent dat hij, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure zoals beschreven in de in lid 3 bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur geeft tevens aan binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie. Zie ook hoofdstuk 5, artikel 14.

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, 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.

Hoofdstuk 4 De behandeling van Bopz-klachten

Artikel 13 Externe Klachtencommissie

1. Voor de behandeling van Bopz-klachten is Zorggroep Solis aangesloten bij Quasir. Quasir voorziet in een externe klachtencommissie waarbij Bopz-klachten ingediend dienen te worden.
2. Deze klachtencommissie heeft een onafhankelijk voorzitter en ambtelijk secretaris. De overige commissieleden bezitten kennis en kunde ten aanzien van de verschillende zorgsectoren. Indien een klacht specifieke kennis vereist, zal een deskundige geconsulteerd worden.
3. Voor de behandeling van Bopz-klachten is de klachtenregeling van Quasir van toepassing. Klik [hier](#) voor de klachtenregeling van Quasir.
4. Indienen van een Bopz-klacht bij de Klachtencommissie (Bopz) van Quasir geschiedt schriftelijk per:
 - post: Quasir Klachtencommissie (Bopz)
t.a.v. ambtelijk secretaris
Postbus 1021
7940 KA Meppel.
 - e-mail: ambtelijksecretaris@quasir.nl
t.a.v. ambtelijk secretaris Quasir Klachtencommissie

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 14 Beroepsmogelijkheden

1. Indien een klacht, niet zijnde een Bopz-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 Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC) in Den Haag (Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag), tenzij het een BOPZ-klacht betreft.
3. Indien de Bopz-klachtencommissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de Inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
4. Dit artikel is niet van toepassing op klachten over maatschappelijke ondersteuning op grond van de WMO 2015.

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Geheimhouding

1. 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 is of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

2. De privacy van de klager en beklagde wordt gewaarborgd. De maatregelen hiertoe voldoen aan de bestaande wettelijke vereisten.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur/Bopz-klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur 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.

Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 19 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 hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 20 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 klachtenbehandelaar, de klachtenfunctionaris, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Centrale Cliëntenraad en ter instemming aan de Ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2017

Dit reglement is met instemming van de adviesorganen door de Raad van Bestuur vastgesteld op 17 maart 2017.

P.L. Smoorenburg
Bestuurder Zorggroep Solis

Bijlage 1 Lijst van afkortingen

- Wkcz: Wet klachtrecht cliënten zorgsector (per 1 januari 2016 vervallen)
- Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorggroep Solis
- Wet Bopz: Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
- WMO: Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning
- Wlz: Wet langdurige Zorg
- Zvw: Zorgverzekeringswet
- CCR: Centrale Cliëntenraad