

KLACHTENREGELING CLIENTEN 2020

ZORGGROEP ALMERE

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:**
Zorggroep Almere en/of de medewerker tegen wie de klacht is ingediend dan wel de medewerker die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager in zijn klacht aan de orde stelt.
- b. **Bestuur:**
het bestuur van Zorggroep Almere.
- c. **Cliënt:**
een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Zorggroep Almere zorg verleent of heeft verleend.
- d. **Cliëntenvertrouwenspersoon**
Een onafhankelijke vertrouwenspersoon die op grond van de Wet zorg en dwang*advies en bijstand kan verlenen aan cliënten en vertegenwoordigers die het niet eens zijn met de zorg, of bijvoorbeeld bij problemen rond opname of verblijf in een accommodatie of bij het doorlopen van de klachtenprocedure.
- e. **Gedraging:**
het handelen, nalaten, functioneren en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- f. **Klacht:**
Elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van Zorggroep Almere of een medewerker van Zorggroep Almere. Klachten waarvoor in de Wet zorg en dwang (Wzd) een speciale klachtenprocedure is opgenomen worden niet behandeld conform deze klachtenprocedure, maar volgens een speciale Wzd-klachtenregeling**
- g. **Klachtencommissie:**
de door het bestuur ingestelde onafhankelijke klachtencommissie voor de behandeling van klachten. Klachten die betrekking hebben op de Wzd kunnen worden doorgezet naar de onafhankelijke klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
- h. **Klachtenfunctionaris:**
degene die binnen Zorggroep Almere klachten aanhoort, adviseert, informeert, eventueel verwijst en registreert en desgevraagd ondersteunt bij het indienen van een klacht.
- i. **Klager:**
de persoon die een klacht heeft ingediend.

* *De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een psychogeriatrische aandoening of gelijkgestelde aandoening (Ziekte van Korsakov, Ziekte van Huntington en NAH, mits dit gepaard gaat met forse cognitieve beperkingen)

** het gaat hierbij om klachten van cliënten die op grond van art. 53 van de Wzd kunnen klagen over onder andere oordeel over wilsbekwaamheid van de cliënt, beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of over de uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden.

- j. **Medewerker:**
degene die in dienst is van Zorggroep Almere en degene die onder verantwoordelijkheid van Zorggroep Almere zijn of haar diensten aanbiedt.
- k. **Nabestaande:**
- de echtgenoot of geregistreerd partner van de overleden cliënt;
 - degene met wie cliënt tot aan overlijden in gezinsverband samenwoonde;
 - bloed- of aanverwanten van de overleden cliënt voor wie cliënt ten tijde van overlijden in levensonderhoud voorzag;
 - bloedverwanten in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
- Bij de bepaling van een nabestaande in de zin van dit reglement is de uitleg zoals gegeven in het kader van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) doorslaggevend.
- l. **Vertegenwoordiger:**
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- m. **Zorggroep Almere:**
Stichting Zorggroep Almere, waaronder begrepen alle tot het concern van Zorggroep Almere behorende rechtspersonen, voor zover zij diensten voor cliënten verrichten.

Artikel 2 Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- te stimuleren dat cliënten en medewerkers van Zorggroep Almere in een zo vroeg mogelijk stadium en op laagdrempelige wijze met elkaar in gesprek gaan over signalen ter verbetering van de diensten van en de geleverde zorg door Zorggroep Almere, om klachten te voorkomen;
- het recht doen aan cliënten door een procedure voor de opvang en behandeling van klachten te bieden;
- het zo mogelijk opheffen van het ongenoegen van diegenen die gebruik maken van zorg of diensten van Zorggroep Almere, het wegnemen van eventuele gevoelens van onrecht en frustratie en het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen cliënt en hulp- of dienstverlener van Zorggroep Almere;
- een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van Zorggroep Almere onder andere door systematisch registreren van klachten en op grond daarvan treffen van maatregelen ter verbetering van de zorg- en dienstverlening en ter voorkoming van herhaling.

PROCEDURE

Artikel 3 Bevoegdheid

- Zorggroep Almere beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
- Zorggroep Almere is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 53 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt Zorggroep Almere ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wzd is ingesteld.
- Zorggroep Almere is niet bevoegd om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. In een voorkomend geval stuurt Zorggroep Almere deze klacht door naar de betreffende zorgaanbieder, tenzij klager hiertegen bezwaar maakt.
- Indien Zorggroep Almere zich niet bevoegd acht om een klacht in behandeling te nemen, ontvangt klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd bericht.

Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht-

- Zorggroep Almere verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder door Zorggroep Almere is behandeld;
 - een gelijke klacht nog in behandeling is;

- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is (zie artikel 6 lid 3);
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien Zorggroep Almere een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.

Artikel 5 Opvang van signalen van cliënten

1. In zijn algemeenheid stimuleert Zorggroep Almere om bij een signaal over een wenselijke verbetering van diensten of zorgverlening zo snel mogelijk tot een gesprek te komen met de betrokken cliënt, zodat de indiener zich niet genoodzaakt hoeft te voelen hiervoor een klacht in te dienen.
2. Alle medewerkers van Zorggroep Almere voelen zich hiervoor verantwoordelijk.
3. Een cliënt behoudt altijd de mogelijkheid om zijn klacht volgens deze klachtenregeling in te dienen.

Artikel 6 Opvang van een klacht – Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk of via elektronische weg worden ingediend bij Zorggroep Almere.
2. De klachtenfunctionaris van Zorggroep Almere ontvangt deze klachten.
3. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt
4. Indien een klacht wordt ingediend namens iemand anders, niet zijnde een nabestaande of vertegenwoordiger zoals genoemd in lid 3, dan kan de klachtenfunctionaris een verklaring toe sturen waarin de cliënt middels ondertekening toestemming geeft dat de ander de klacht namens hem/haar indient en zijn/haar belangen verder behartigt.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
6. Een klacht bevat tenminste:
 - naam en adresgegevens van de klager;
 - een aanduiding van degene over wie wordt geklaagd;
 - locatie waar klacht is ontstaan
 - een omschrijving van de klacht;
 - een omschrijving van het belang van klager.
7. De klager kan bij het indienen van een klacht een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris
8. De datum waarop de klacht is ontvangen door Zorggroep Almere, geldt als de aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
9. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Deze worden wel geregistreerd.

Artikel 7 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de taak en verantwoordelijkheid:
 - om de klager op diens verzoek te adviseren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen en te informeren over de werkwijze van deze klachtenregeling
 - de klager die hiertoe zelf niet in staat is, bij te staan in het formuleren van de klacht
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris zorgt voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van de klacht. Hij/zij stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en beklagde.
3. Indien de klachtenfunctionaris om welke reden dan ook zijn of haar rol niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze kan uitoefenen, zorgt Zorggroep Almere voor adequate vervanging.
4. Zorggroep Almere waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn of haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 8 Opvang van een klacht – Inhoud behandeling

1. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht na ontvangst binnen één week door naar de leidinggevende van de beklagde.
2. De klachtenfunctionaris kan de klager met een klacht betrekking hebbende op de Wzd direct na ontvangst van de klacht in contact brengen met de cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon kan door de klager ook rechtstreeks voor advies of ondersteuning aangaande de Wzd worden benaderd.
3. De leidinggevende zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en hoor en wederhoor toepassen.
4. De behandeling richt zich op het bereiken van een voor de klager en Zorggroep Almere tot tevredenheid stemmende oplossing.
5. De leidinggevende maakt zijn of haar oordeel over de klacht binnen zes weken na de datum waarop de klacht is ingediend schriftelijk kenbaar aan klager. Het oordeel bevat de uitkomst van het onderzoek en geeft aan of klager hierover tevreden is. Daarnaast geeft het oordeel aan of en zo ja, welke maatregel(en) Zorggroep Almere naar aanleiding van het onderzoek neemt en de termijn waarbinnen maatregelen gerealiseerd zullen worden. Indien er nadere afspraken met klager zijn gemaakt worden deze eveneens in het oordeel vastgelegd.
6. Zo nodig kan de termijn voor behandeling van de klacht met (maximaal) vier weken worden verlengd. Klager wordt hiervan door de leidinggevende op de hoogte gesteld.
7. De leidinggevende stelt klager op de hoogte als de klacht niet binnen de verlengde termijn kan worden beoordeeld. De leidinggevende zal daarbij aangeven binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Klager kan binnen twee weken aan de leidinggevende laten weten of hij dit oordeel wil afwachten. Klager kan ervoor kiezen om op dat moment de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie (zie artikel 18). In dat geval zal de leidinggevende de klachtenprocedure beëindigen.
8. De klachtbehandeling eindigt
 - met het oordeel van de leidinggevende
 - na ontvangst van een schriftelijke mededeling van klager waarin klager aangeeft de klacht in te trekken;
 - na een mondelinge mededeling van klager dat hij de klacht wil intrekken. De behandeling eindigt in dat geval op de datum waarop Zorggroep Almere de schriftelijke bevestiging hiervan aan klager verzendt.
 - als klager gedurende de klachtbehandeling door de leidinggevende aangeeft zijn klacht voor te willen leggen aan de klachtencommissie (zie artikel 10 t/m 17).
 - In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien 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.
 - Van de zorgaanbieder kan niet het onmogelijke worden geëist. Van de kant van de klagers en van de beklagden moet *in redelijkheid* worden meegewerkt aan een goede behandeling van de klacht.

De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
9. Indien klager ontevreden is met de klachtbehandeling door de leidinggevende, kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie (zie artikel 10 t/m 17) of (deze mogelijkheid bestaat ook na klachtbehandeling door de klachtencommissie) aan een geschilleninstantie (zie artikel 18).

Artikel 9 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht gaat over zorg die door meerdere zorgaanbieders wordt aangeboden en klager bij meerdere zorgaanbieders zijn klacht heeft ingediend, neemt Zorggroep Almere - na overleg hierover met klager - contact op met deze andere zorgaanbieders om tot een gezamenlijke klachtafhandeling te komen. Zorggroep Almere en de andere zorgaanbieders maken afspraken over klachtafhandeling en het komen tot een gezamenlijk of afgestemd oordeel.
2. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
3. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van de klacht plaats als klager hier geen toestemming voor heeft gegeven.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 10 Onderzoek

1. Er is een klachtencommissie ten behoeve van klachtbehandeling voor Zorggroep Almere.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.
3. Klager en beklagde ontvangen informatie over de personele samenstelling van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de toedracht van de klacht.
5. De procedure bij de klachtencommissie is gebaseerd op (schriftelijke en eventueel mondelinge) hoor en wederhoor.
6. De klachtencommissie verzoekt beklagde binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht en voor de behandeling van de klacht relevante informatie toe te zenden. De klachtencommissie doet dit verzoek nadat zij in het bezit is van schriftelijke toestemming van cliënt voor kennisneming van de relevante informatie.
7. Beklaagde is verplicht aan het verzoek zoals bedoeld in het vorige lid te voldoen.
8. De klachtencommissie kan klager en beklagde om nadere informatie vragen.
9. De klachtencommissie kan interne en/of externe deskundigen of andere personen raadplegen, die uit hoofde van hun functie kunnen beschikken over informatie die relevant is voor de klachtencommissie. Indien het noodzakelijk is om informatie over de klacht en/of cliënt aan de deskundige te verstrekken, dan wordt vooraf om schriftelijke toestemming van de cliënt gevraagd.

Artikel 11 Hoorzitting

1. Klager en beklagde worden bij aanvang van de klachtbehandeling op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om te worden gehoord door de klachtencommissie. Indien klager en/of beklagde hiertoe een verzoek doet, nodigt de klachtencommissie klager en beklagde uit voor een hoorzitting. In alle andere gevallen kan de commissie besluiten dat de in het onderzoek verkregen schriftelijke informatie voldoende is of dat het alsnog noodzakelijk is dat partijen worden opgeroepen om te worden gehoord.
2. De klachtencommissie kan in het kader van het onderzoek zelf klager en/of beklagde oproepen om te verschijnen op een hoorzitting.
3. Beklaagden zijn verplicht te verschijnen.
4. Indien beklagde of klager niet verschijnt zal de wederpartij wel de mogelijkheid krijgen zijn kant van het verhaal mondeling toe te lichten.
5. De klachtencommissie kan getuigen en deskundigen oproepen.
6. Een hoorzitting vindt plaats in aanwezigheid van klager en beklagde, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn die rechtvaardigen dat klager en beklagde apart worden gehoord. De voorzitter van de klachtencommissie beslist of er bijzondere omstandigheden aanwezig zijn.
7. Klager en beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.
8. Een hoorzitting is niet openbaar.
9. Tijdens een hoorzitting is het niet toegestaan om opnameapparatuur te gebruiken, behoudens met toestemming van alle betrokkenen.
10. De hoorzitting wordt door de voorzitter of diens plaatsvervanger geleid. De behandeling van een zaak kan worden gesloten, indien de klachtencommissie van oordeel is dat de zaak voldoende is toegelicht.

Artikel 12 Het oordeel van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt klager, beklagde, zijn leidinggevende en het bestuur van Zorggroep Almere binnen vier maanden na ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. De voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie kunnen de klacht niet ontvankelijk verklaren indien
 - a) de klager niet voldoet aan de begripsomschrijving (zie artikel 6 lid 3) of
 - b) de klacht niet voldoet aan de begripsomschrijving (zie artikel 1 lid i), of
 - c) de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 6 lid 4 of
 - d) het tijdsverloop tussen de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid en het indienen van de klacht meebrengt dat de klachtencommissie in redelijkheid niet meer tot een oordeel kan komen.
 - e) de klacht al is behandeld door de klachtencommissie.
3. Klachten van onvoldoende gewicht, dan wel klachten die kennelijk ongegrond zijn, kan de klachtencommissie zonder nader onderzoek ongegrond verklaren.
4. De klachtencommissie is niet bevoegd een oordeel te geven over een eventuele schadeclaim,

5. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier maanden genoemd in lid 1 overschreden zal worden, deelt de secretaris schriftelijk en gemotiveerd aan betrokkenen mee met welke periode de termijn wordt verlengd. De verlenging kan maximaal twee maanden zijn.

Artikel 13 Maatregel bestuur naar aanleiding van de uitspraak

1. Het bestuur deelt klager, beklaagde en de klachtencommissie binnen één maand na toezending van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mee of het bestuur naar aanleiding van die uitspraak en de eventueel daaraan verbonden aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Indien het bestuur voorziet dat de termijn van één maand overschreden zal worden, deelt het bestuur klager, beklaagde en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee met welke periode de termijn wordt verlengd. De verlenging kan maximaal één maand zijn.

Artikel 14 Benoeming leden klachtencommissie

1. Het bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Alvorens tot benoeming over te gaan vraagt Zorggroep Almere de instemming van de ondernemingsraad, het verzaamd advies van de cliëntenraad en het advies van de zittende klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit zes leden, waarvan drie zittend leden en drie plaatsvervangend leden, niet werkzaam bij of voor Zorggroep Almere, te weten:
 - a. de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter, bij voorkeur een jurist;
 - b. een lid en plaatsvervangend lid die georiënteerd zijn op de werkvelden van Zorggroep Almere, (bij voorkeur een arts);
 - c. een lid en plaatsvervangend lid die georiënteerd zijn op belangen van cliënten in de zorg.
3. Leden die werkzaam zijn geweest bij of voor Zorggroep Almere kunnen alleen dan als lid of plaatsvervangend lid worden benoemd indien door tijdsverloop, zijnde tenminste twee jaar, voldoende afstand is ontstaan ten opzichte van Zorggroep Almere.
4. De klachtencommissie streeft er naar tenminste één mannelijk lid en tenminste één vrouwelijk lid te hebben.
5. Het bestuur benoemt een secretaris van de klachtencommissie. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie. Het bestuur kan voor de secretaris een plaatsvervanger benoemen.
6. De benoeming van de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen in het totaal voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden benoemd. Bij functiewijziging van lid naar plaatsvervangend lid en omgekeerd vangt de zittingstermijn opnieuw aan. Er kan eenmalig van functie worden gewisseld.
7. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen die de continuïteit van het commissiewerk vraagt.
8. De leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid of plaatsvervangend lid niet kan worden verlangd.

Artikel 15 Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie

1. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van klachten indien er feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid niet gewaarborgd is. Het betrokken lid wordt in dat geval door een ander lid vervangen.
2. Klager en beklaagde kunnen eventuele bezwaren met betrekking tot de personele samenstelling van de klachtencommissie binnen vier weken nadat zij kennis hebben kunnen nemen van deze samenstelling (zie artikel 10 lid 3) gemotiveerd kenbaar maken. Het lid tegen wie het bezwaar zich richt wordt door een ander lid vervangen, mits er sprake is van deugdelijke en relevante bezwaren.

Artikel 16 Vertegenwoordiging en bijstand

1. Wilsonbekwame cliënten worden in de klachtencommissieprocedure vertegenwoordigd door hun vertegenwoordigers naar burgerlijk recht.

2. Klager kan zich in de klachtencommissieprocedure laten vertegenwoordigen. Hiervoor is een machtiging vereist.
3. Klager en beklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.
4. Zorggroep Almere draagt binnen haar gelederen zorg voor adequate bijstand voor de beklaagde indien deze wordt betrokken in een klachtencommissieprocedure en zich wil laten bijstaan.

Artikel 17 Intrekken van een klacht

1. De klager kan zijn klacht tijdens de klachtencommissieprocedure schriftelijk geheel of gedeeltelijk intrekken.
2. Tijdens het horen zoals bedoeld in artikel 11 kan de intrekking ook mondeling geschieden.
3. Indien de klager zijn klacht intrekt wordt de procedure gestaakt. Er volgt een schriftelijke bevestiging dat er geen uitspraak conform art. 12 lid 1 zal worden verstuurd.
4. Als klager zijn klacht voorlegt aan een geschilleninstantie gedurende het onderzoek van de klachtencommissie, wordt dit beschouwd als intrekking van de klacht bij de klachtencommissie door klager.

GESCHILLENINSTANTIE

Artikel 18 Geschilleninstantie

1. Indien een klacht, nadat opvang van de klacht conform artikel 8 van deze regeling en eventueel behandeling door de klachtencommissie conform artikel 10 e.v. heeft plaatsgevonden, 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 een geschilleninstantie. Informatie over deze geschilleninstantie wordt aan klager kenbaar gemaakt.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 19 Registratie en verslaglegging

1. De klachtenfunctionaris houdt een klachtenregister bij. Hierin worden alle klachten en een korte omschrijving van de opvang en/of behandeling ervan opgenomen, inclusief het oordeel van de leidinggevende als bedoeld in artikel 8 lid 5. Dit klachtenregister is vertrouwelijk.
2. De secretaris van de klachtencommissie houdt een klachtdossier bij waarin de klacht, alle correspondentie in het kader van de procedure voor de klachtencommissiebehandeling, eventuele relevante onderzoeksgegevens, de uitspraak en de reactie van het bestuur worden bewaard.
3. Alle documenten met betrekking tot een klacht worden vanaf het moment dat de klacht is afgehandeld maximaal vijf jaar bewaard. Zorggroep Almere is bevoegd de bewaartermijn te verlengen indien dit voor een goede bedrijfsvoering noodzakelijk is.
4. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 20 Geheimhouding

Voor betrokken medewerkers bij deze klachtenregeling geldt een geheimhoudingsplicht, tenzij een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit de uitvoering van deze regeling de noodzaak tot bekendmaking volgt. Deze plicht blijft ook na beëindiging van werkzaamheden bestaan.

Artikel 21 Kosten

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Als de klager bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening van klager.

Artikel 22 Openbaarmaking klachtenregeling

Zorggroep Almere brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen te attenderen op deze regeling, desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 24 Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 25 Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 27 oktober 2020.