

## REGELING OP- AANMERKINGEN SUGGESTIES EN KLACHTEN

Inhoudsopgave		Blz.
§1	Inleiding	2
§2	Op-/aanmerkingen, suggesties en klachtenregeling Carinova	2
	<u>§2.1 Algemene bepalingen en definities</u>	2
Art. 1	Begripsomschrijvingen	
	<u>§2.2 Op- en/of aanmerkingen kenbaar maken en bespreken</u>	3
	Art. 2 Waar u als- (namens de) cliënt terecht kan met op-/aanmerkingen	3
	Art. 3 De onafhankelijke klachtenbemiddelaar	4
	Art. 4 De onafhankelijke cliëntondersteuner	4
	<u>§2.3 Een klacht kenbaar maken; klachtbehandeling</u>	5
	Art. 5 Het indien van een klacht via de formele klachtenregeling	5
	Art. 6 Bevoegdheid tot kennisneming door de raad van bestuur	6
	Art. 7 Wel of geen ontvankelijkheidsbepaling van de klacht	7
	Art. 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de raad van bestuur	7
	Art. 9 Intrekking klacht	8
	Art. 10 Beoordeling klacht door de raad van bestuur	8
	Art. 11 Beoordeling klacht m.b.t. meerdere zorgaanbieders	9
	Art. 12 Vigerende geschillencommissie	9
	Art. 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	9
	Art. 14 Geheimhouding	9
	<u>§2.4 Overige bepalingen</u>	10
	Art. 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	10
	Art. 16 Kosten	10
	Art. 17 Openbaarmaking regeling	10
	Art. 18 Evaluatie	11
	Art. 19 Onvoorziene omstandigheden	11
	Art. 20 Vaststelling en wijziging regeling	11
	Art. 21 Datum van inwerkingtreding	11
BIJLAGE 1	Adressen en meer informatie	12

## §1 Inleiding

Carinova ziet graag tevreden cliënten. Onze medewerkers zetten zich elke dag in om u de beste zorg te bieden. We streven ernaar om daarbij zoveel mogelijk aan uw wensen en verwachtingen te voldoen.

Toch kan het zijn dat u een op-/aanmerking, suggestie of een klacht heeft over de zorg- of dienstverlening. Maak het dan a.u.b. kenbaar want mogelijk kunnen we met uw reactie de zorg- en dienstverlening aan u én anderen verbeteren!

Onze medewerkers zijn professionals die u gewoon kunt aanspreken op de gemaakte afspraken en hun handelen. Zij stellen dat ook op prijs. De ervaring leert dat een gesprek duidelijkheid geeft en dat onvrede daarmee veelal afneemt of verdwijnt. Wacht er niet te lang mee om het te bespreken. Samenwerken naar een passende oplossing is altijd beter!

Deze regeling van Carinova maakt duidelijk hoe u met uw op-/aanmerking, suggestie of klacht om kunt gaan, bij wie u terecht kunt en waar meer informatie te vinden is.

## §2 Op-/aanmerkingen, suggesties en klachtenregeling Carinova

### §2.1 Algemene bepalingen en definities

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : Stichting Carinova Groep (Carinova).
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van Carinova.
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Carinova zorg verleent of heeft verleend.
- d. klacht : uiting van onvrede over een gedraging en/of handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Carinova of door een persoon die voor Carinova werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.  
Uiting van onvrede over een gedraging richting, mantelzorgers, de contactpersoon of vrijwilligers van een cliënt door Carinova of door een persoon die voor Carinova werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.  
Zie de toelichting.
- e. klager : degene die een klacht indient; zie artikel 5.
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- g. cliëntenraad : de cliëntenraad die door Carinova op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld.
- h. cliëntondersteuner : de functionaris zoals regionaal en op gemeenteniveau binnen Carinova`s werkgebied beschikbaar is vanuit het adviespunt Zorgbelang.
- i. klachtenbemiddelaar : degene die vanuit Quasir beschikbaar is voor cliënten van Carinova en informatie, advies en ondersteuning bij een ervaren uiting van onvrede kan verlenen. De klachtenbemiddelaar kan ook informatief adviserend

- klankborden op verzoek van medewerkers inzake onvrede vanuit cliënten
- j. op-/aanmerking : uiting van onvrede, niet zijnde een klacht, met de intentie een constructief en vrijblijvend advies te geven, gericht op een mogelijke wijziging van een afspraak of omstandigheden.
- k. suggestie : een vrijblijvend gevraagd/ongevraagd advies aan Carinova.
- l. zorg- en dienstverlening: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet 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, en ook andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.  
Huishoudelijke hulp, ondersteuning en/of begeleiding o.b.v. de financiering vanuit de Wmo, Jeugdwet en/of privaat.
- m. geschillencommissie : de geschillencommissie Verpleging Verzorging Geboortezorg (VVG); uitsluitend voor geschillen m.b.t. de ZvW en WLZ verleende/gefinancierde zorg: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)  
De geschillencommissie is niet te benaderen voor Wet zorg en dwang gerelateerde klachten/geschillen noch voor anderszins gefinancierde zorg o.b.v. vigerende wetgeving m.b.t. de Wmo, Jeugdhulp, privaat, e.d.
- n. regeling op-/aanmerkingen: de 'Op-/aanmerkingen, suggesties en klachtenregeling' van Carinova.
- o. Carinova klachtenregeling: de Carinova regeling 'Op/aanmerkingen, suggesties en klachtenregeling'.

#### Toelichting bij artikel 1 d

M.b.t. artikel 1d: In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade via een claim. Eventuele claims worden echter niet door Carinova beoordeeld, maar in eerste instantie door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Carinova, tenzij wet-/regelgeving anders heeft bepaald. In voorkomend geval kan Carinova of de klager (zie art. 1.l) desgewenst later zelf de geschillencommissie VVG voor claims benaderen of de rechter.

### §2.2 Op-/aanmerkingen of suggesties kenbaar maken en bespreken

Artikel 2 Waar u als- of namens de cliënt terecht kunt

Wilt u een op-/aanmerking, suggestie of klacht aan Carinova kenbaar maken? Dan kunt u dat op verschillende manieren doen. Carinova ziet uw reactie graag tegemoet. Want samen komen we verder!

2.1 Het is gebruikelijk dat u als cliënt, als wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande uw op-/aanmerking(en) of suggesties eerst kenbaar maakt en bespreekt met bijvoorbeeld:

- a. de betrokken medewerker;
- b. de leidinggevende van de medewerker;

Het staat u echter ook geheel vrij om uw op-/aanmerking of suggestie (kosteloos) kenbaar te maken of te bespreken met:

- d. een klachtenbemiddelaar van Carinova (zie artikel 3);
- e. een cliëntondersteuner (zie artikel 4);
- f. een ander door u gekozen vertrouwenspersoon of jurist (eventuele kosten hiervan zijn voor uw eigen rekening);
- g. ook kunnen er voor u redenen zijn die het direct indienen van een klacht bij de raad van bestuur aannemelijk maken (zie artikel 5; dat is kosteloos voor u).

2.2 Wanneer u de op-/aanmerking met een medewerker wil bespreken, maakt u dat kenbaar en maakt de medewerker daar z.s.m. een afspraak met u over. Onze medewerker informeert u dan ook over de informatiefolder: 'Op-/aanmerkingen en klachtenregeling' van Carinova.

U kunt desgewenst een naaste, de klachtenbemiddelaar of een cliëntondersteuner bij het komend gesprek betrekken om u terzijde te staan. Afhankelijk van de situatie kan ook de medewerker anderen bij het gesprek (svervolg) betrekken wanneer dit bevorderlijk is voor het zo goed mogelijk oplossen van de op/aanmerking en wanneer u daartegen geen bezwaar maakt.

2.3 Medewerkers bespreken op-/aanmerkingen in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede bij u zo goed mogelijk weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat en de beleefde kwaliteit van de zorgverlening optimaal blijft.

2.4 Als u een leidinggevende vertelt dat u niet tevreden bent over een medewerker, stelt de leidinggevende u in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of u dit niet wenselijk vindt.

2.5 Medewerkers zorgen ervoor dat uw op-/aanmerking en de eventuele besprekingen en afspraken daaromtrent in het zorgdossier op datum worden genoteerd. Suggesties kunt u ook altijd kenbaar maken via de website of klantenservice van Carinova.

2.6 Carinova streeft ernaar om binnen zes weken na uw kenbaarmaking van de op-/aanmerking, dit zo goed mogelijk met u te hebben afgerond.

2.7 Als u ondanks deze hiervóór genoemde mogelijkheden niet tevreden bent, wordt u nogmaals gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de raad van bestuur van Carinova.

### Artikel 3 De onafhankelijke klachtenbemiddelaar

Komt u er met onze medewerker of de leidinggevende niet uit of wilt u ondersteuning bij het oplossen van uw ontevredenheid of klacht, dan is het mogelijk om contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Deze kan u de weg wijzen, met u meedenken en adviseren over de in uw situatie geldende regeling. Ook is er de mogelijkheid dat de klachtenbemiddelaar u doorverwijst naar bijvoorbeeld een cliëntondersteuner.

3.1 De onafhankelijke klachtenbemiddelaar werkt vanuit Quasir (expertisecentrum klachten en calamiteiten) en heeft de volgende taken:

3.1a de klachtenbemiddelaar luistert en informeert cliënten (op hun verzoek), medewerkers en derden (op hun verzoek of in lijn met een casuïstiek) over de op-/aanmerkingen regeling die gehanteerd wordt vanuit Carinova en, zo nodig/indien van toepassing, over de door Carinova gehanteerde klachtenregeling cliënten; 3.1b de

klachtenbemiddelaar adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen (desgevraagd) bij het formuleren daarvan (via mee lezen); 3.1c de klachtenbemiddelaar helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden, desgevraagd, met het oplossen van hun onvrede; 3.1d de klachtenbemiddelaar kan u doorverwijzen, bijvoorbeeld naar een cliëntondersteuner of naar een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, wanneer uw situatie daar om vraagt.

3.2 Aan de inzet van de klachtenbemiddelaar zijn voor u als cliënt en/of uw vertegenwoordiger geen kosten verbonden.

3.3. De klachtenbemiddelaar richt zich bij de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en, zo nodig, op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op de klachtenbemiddelaar doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.

3.4 De raad van Bestuur heeft de taken en de werkwijze van de klachtenbemiddelaar nader in een functie-/takenbeschrijving omschreven; dit functieprofiel is in lijn met het vigerende functieprofiel vanuit de vereniging van klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg ([www.vkig.nl](http://www.vkig.nl)).

3.5 De klachtenbemiddelaar verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor de klachtenbemiddelaar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Carinova onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar de werkzaamheden in een concreet geval verricht.

3.6 De klachtenbemiddelaar registreert de contacten met cliënten, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenbemiddelaar per kwartaal een geanonimiseerde rapportage op van de werkzaamheden en bevindingen. Deze kwartaalrapportage brengt de klachtenbemiddelaar uit aan de raad van bestuur via de afdeling beleidsadvies. De klachtenbemiddelaar kan in deze rapportages aanbevelingen opnemen met de intentie de kwaliteit van de zorgverlening verder te versterken.

3.7 Carinova stelt de klachtenbemiddelaar in staat om de taak van klachtenbemiddelaar naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenbemiddelaar niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van deze functie.

3.8 Wanneer de klachtenbemiddelaar van mening is dat de taken niet naar behoren vervuld kunnen worden of als de klachtenbemiddelaar van mening is dat er sprake is van benadeling wegens de uitoefening van deze functie, kan de klachtenbemiddelaar dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

3.9 Onvrede of klachten over de klachtenbemiddelaar, hetzij in de functie van klachtenbemiddelaar, hetzij in een andere functie bij Carinova, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenbemiddelaar daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenbemiddelaar wenden tot een door de raad van bestuur (ad hoc) aan te wijzen waarnemend klachtenbemiddelaar.

Artikel 4: De onafhankelijke cliëntondersteuner

U heeft het recht om een kosteloos beroep te doen op de beschikbaarheid van cliëntondersteuners vanuit de organisatie Zorgbelang Overijssel. Cliëntondersteuners kunnen brede informatie, advies of ondersteuning geven over de zorg aanvragen, de

indicatiestelling, eigen bijdragen, de inhoud van uw zorg(leef)plan, ontevredenheid of een klacht van u over de zorgorganisatie e.d.

U doet er wijs aan om bij Zorgbelang Overijssel te informeren of er ook cliëntondersteuners voor uw vraag beschikbaar zijn. Dit, omdat de dienstenovereenkomst voor de inzet van cliëntondersteuners tussen gemeenten, zorgverzekeraars e.d. wisselend met Zorgadvies Overijssel is overeengekomen en kan wijzigen.

4.1 De onafhankelijke cliëntondersteuner werkt niet in dienstverband van – of namens Carinova en heeft als taak om de rechtspositie van u te beschermen en te versterken.

4.1a de onafhankelijke cliëntondersteuner luistert naar u, helpt desgewenst uw probleem helder te krijgen en informeert u/uw vertegenwoordiger over uw rechten;

4.1b de onafhankelijke cliëntondersteuner kan u ondersteunen bij het in gesprek komen met de zorgverlener over uw vragen of probleem;

4.1c de onafhankelijke cliëntondersteuner kan u ondersteunen in het gehele proces van het bespreken en behandelen van een klacht;

4.1d de onafhankelijke cliëntondersteuner kan u doorverwijzen, bijvoorbeeld naar de klachtenbemiddelaar of de cliëntvertrouwenspersoon zorg en dwang, wanneer uw situatie daar om vraagt.

4.2 Aan de inzet van de cliëntondersteuner zijn voor u als cliënt of uw vertegenwoordiger geen kosten verbonden.

4.3 Carinova stelt de cliëntondersteuners in staat om haar taak naar behoren te vervullen (toegang tot gebouwen, e.d.).

### §2.3 Een klacht kenbaar maken en klachtbehandeling via de klachtenregeling

Artikel 5 Een klacht kenbaar maken en klachtbehandeling via de klachtenregeling

1. Een klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur van Carinova met vermelding van de afzender en weergave van diens bereikbaarheid (adres, telefoon, e-mailadres).

Het is mogelijk om hiertoe gebruik te maken van een klachtformulier dat via de Carinova website te downloaden is.

2. Een op-/aanmerking of een klacht kan worden kenbaar gemaakt of ingediend door (zie toelichting):

2a. de cliënt;

2b. de aantoonbare wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt (curator, mentor);

2c. de aantoonbare gemachtigde van de cliënt;

2d. de aantoonbare zaakwaarnemer van de cliënt (cliënt zelf is aantoonbaar wilsonbekwaam en heeft 2b en/of 2c niet kunnen regelen);

2e. de aantoonbare nabestaanden van de cliënt;

2f. de aantoonbare mantelzorger, contactpersoon van de cliënt (o.b.v. de zorgovereenkomst) of vrijwilliger.

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

4. De raad van bestuur stelt vast of een klacht al als op-/aanmerking via de op/aanmerkingen regeling aan de orde is geweest en zo niet, schouwt en weegt of – gelet op de aard van de klacht – er redelijke ruimte is en mogelijkheden zijn om de klacht via de op-/aanmerkingenregeling tot een oplossing te laten brengen. De raad van bestuur neemt hierover contact op met de klager. In geval de klager instemt met de bespreking door de klachtenbemiddelaar (of door de medewerker en/of leidinggevende), wordt de klachtbehandeling niet in de klachtenprocedure - behandeld maar alsnog behandeld via de op-/aanmerkingenregeling.

De raad van bestuur neemt de klacht alsnog vanuit de klachtenregeling in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de onvrede via de op/aanmerkingenregeling op te lossen ofwel wanneer de klager geen behandeling via deze regeling mogelijk acht. Op dat moment start de klachtenbehandeling volgens deze regeling.

Toelichting bij artikel 5 lid 2

Artikel 14, eerste lid, van de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt is gemachtigd.

Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

De term ‘nabestaanden’ is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze al ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe op grond van, op basis van rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene.

Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.

Artikel 6 Bevoegdheid tot kennisneming door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of de raad van bestuur bevoegd is om van een ingediende klacht kennis te nemen. Als dit niet het geval is, bijvoorbeeld omdat het handelen of de gedraging waar de klacht zich op richt niet voortkomt uit een handeling of gedraging van de zorgaanbieder (of wie voor hem werkt) maar uit/door een medecliënt, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.



2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over aangelegenheden die in artikel 55 Wet zorg en dwang genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang is ingesteld.
3. Als 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 en vergewist zich van de ontvangst van de klacht bij de andere zorgaanbieder, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### Artikel 7 Wel of geen ontvankelijkheidsbepaling van de klacht

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al 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 ook een verzoek tot schadevergoeding betreft; in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn (vijf jaren vanaf het moment dat het de vermeende benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor verantwoordelijk wordt geacht).
2. Als de raad van bestuur een klacht niet ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

#### Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de raad van bestuur

1. Met inachtneming van en respecterend het gestelde in artikel 5.4, neemt de raad van bestuur 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:
  - 2a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om schriftelijk op de klacht te reageren; Besloten kan worden om o.l.v. de raad van bestuur klager en aangeklaagde in een gesprek bijéén te brengen.
  - 2b. indien besloten wordt om een onderzoek plaats te laten vinden 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, maar bijvoorbeeld door een medewerker of extern onderzoeker;



- 2c. 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;
- 2d. de raad van bestuur registreert de klacht in een rapportage overzicht, beheerd door het secretariaat van de raad van bestuur.

#### Artikel 9 Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, als 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 10 Beoordeling klacht door de raad van bestuur: 6-10 weken, tenzij

- 1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Als de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt raad van bestuur 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 ook 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. Als 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 wordt 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, indien van toepassing, niet voorlegt aan de geschillencommissie. Als 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 (om reden dat er een geschil aanhangig wordt gemaakt i.p.v. een klacht en er geen twee zaken tegelijkertijd (één door de geschillencommissie en een ander door Carinova) in behandeling worden genomen).
- 3. De raad van bestuur stuurt de beoordeling over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft in deze beoordeling weer hoe de klacht is behandeld, motiveert de beoordeling over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- 4. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling, zoals beschreven in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen of aan de rechter, al naar gelang de financieringsbron van de zorg die aan de cliënt geboden wordt/werd (zie artikel 1.m). De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie verpleging, verzorging, geboortezorg.

5. De raad van bestuur meldt de afhandeling van de klacht in het rapportage overzicht, zie art. 8 lid 2d en neemt deze geanonimiseerd op in de kwartaalrapportage en in het betreffende jaaroverzicht van Carinova.

#### Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Als een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat deze de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

#### Artikel 12 Vigerende geschillencommissie (VVG)

1. Als een klacht, na behandeling volgens, in overeenstemming met deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan ervoor kiezen een geschil dat voldoet aan art. 12.1 en art. 1.m voor te leggen aan de vigerende geschillencommissie verpleging, verzorging, geboortezorg (VVG).

#### Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De raad van bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.  
Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, bijvoorbeeld als er m.b.t. de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

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

### §2.4 Overige bepalingen

#### Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

## Artikel 16 Kosten

16.1 Voor de behandeling van klachten door de raad van bestuur, de klachtencommissie Wet zorg en dwang, de klachtenbemiddelaar, de cliëntondersteuner brengt Carinova geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Kosten die klager maakt voor bijstand door derden voor, tijdens of na de klachtenbehandeling zijn voor de klager en/of aangeklaagde, tenzij deze onder de reguliere voorwaarden en acceptatie vallen van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen van Carinova (bijv. wanneer de aangeklaagde een medewerker van Carinova betreft), dan wel gerechtelijk zijn opgelegd.

16.2 Cliënten/klagers die een klacht indienen bij de raad van bestuur en reiskosten maken om met de raad van bestuur in overleg te gaan over de klacht, kunnen deze reiskosten bij Carinova declareren via: [klacht@carinova.nl](mailto:klacht@carinova.nl), dan wel via: Carinova, declaratie klacht, Postbus 678, 7400AR, Deventer.

De hierbij gehanteerde vergoedingsregel is:

- ofwel: retourrit voor één auto, via de kortste afstand vanaf het huisadres in Nederland naar de plek van zitting in Nederland v.v.; het aantal kilometers maal € 0,19 ct./km;
- ofwel: de kosten van openbaar vervoer per bus of trein via de kortste afstand vanaf het huisadres in Nederland naar de plek van zitting in Nederland v.v.; 2<sup>e</sup> klasse, tegen overlegging van het vervoersbewijs, voor max. 2 personen.

## Artikel 17 Openbaarmaking regeling

De raad van bestuur brengt de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door vermelding in de folder: 'Op-/aanmerkingen, suggesties en klachtenregeling' en vermelding op de website [www.carinova.nl/klacht](http://www.carinova.nl/klacht)

Deze folder en/of regeling is publiekelijk te downloaden en/of op te vragen bij medewerkers van Carinova en/of via de klantenservice.

## Artikel 18 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen vier jaar na inwerkingtreding en/of op het moment dat de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad, de PAR en de cliëntenraad.

## Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

## 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 voor aan de cliëntenraad (instemmingrecht: Wmcz art. 8 lid 1) de ondernemingsraad (instemmingsrecht WOR art. 27.1) en ter informatie aan de PAR.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding  
Dit reglement treedt in werking op 01-01-2020.

Evaluatiedatum: januari 2024, tenzij anders wordt besloten.

BIJLAGE 1: Adressen en meer informatie

Onze folder en regeling over op-/aanmerkingen, suggesties en/of klachten en het klachtenformulier zijn in te zien en te downloaden via:  
[www.carinova.nl/klacht](http://www.carinova.nl/klacht)

Wanneer u belt met onze Klantenservice, kunnen zij u de folder en/of regeling ook toesturen. Carinova klantenservice: T 0900-8662 of via: [info@carinova.nl](mailto:info@carinova.nl)

Heeft u een suggestie?  
[www.carinova.nl/suggestie](http://www.carinova.nl/suggestie) of bel met de klantenservice.

Klachtenbemiddelaar Quasir:  
T: 06-48 44 55 38 of per mail via: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

Cliëntondersteuner Zorgbelang Overijssel:  
T. 074 -291 35 97 of via: [adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl)

Geschillencommissie verpleging, verzorging, geboortezorg:  
Bordewijklaan 46  
2591XR, Den Haag  
Postbus 90600  
2509 LP, Den Haag T: 070 - 31  
05 310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)  
|