



# **KLACHTENREGELING**

## **STICHTING ONTMOETING**

**Houten, juni 2022**

## Woord vooraf

Stichting Ontmoeting heeft te maken met verschillende wetten waarin wordt gesproken over klachtafhandeling. Dit zijn de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Onze klachten handelen wij af volgens de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg stelt.

Deze regeling voldoet aan de wet- en regelgeving en al onze cliënten kunnen een beroep doen op deze klachtenregeling.

## Doel

Als zorginstelling proberen we je zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over de manier waarop dit gebeurt. Zo kun je het niet eens zijn met de beslissing die een medewerker heeft gemaakt of de manier waarop een medewerker met je is omgegaan. Je hebben het recht hierover een klacht in te dienen. Stichting Ontmoeting streeft naar een hoge cliënttevredenheid en wil leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Stichting Ontmoeting is zich ervan bewust dat klachtbehandeling wettelijk is voorgeschreven, maar dit is geen doel op zichzelf. Het is een middel om de relatie met jou als cliënt zoveel mogelijk te herstellen en te leren van gemaakte fouten. Stichting Ontmoeting stelt zich ten doel om dit uitgangspunt bij de behandeling van klachten voortdurend in het oog te houden.

Deze klachtenregeling bevat drie routes:

1. Klachtafhandeling door de instelling zelf. Streven is om een klacht zo spoedig mogelijk langs de informele weg op te lossen.
2. Klachtbehandeling door de cliëntenombudsman. Deze functionaris is onafhankelijk en ondersteunt jou als cliënt bij de voorbereiding en behandeling van je klacht.
3. Klachtbehandeling door de klachtencommissie. Deze commissie behandelt jouw klacht op het moment dat je niet tevreden bent met de manier waarop de cliëntenombudsman je klacht heeft afgehandeld.

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf ofwel een medewerker van de zorgaanbieder betreffen.
- b. **Calamiteit:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid;
- c. **Cliënt<sup>1</sup>:** een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend of werd verleend.
- d. **Cliëntenombudsman:** de door de zorgaanbieder aangewezen personen die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot het indienen van een klacht en de mogelijkheden onderzoeken om tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen.<sup>2</sup>
- e. **Cliëntenraad:** de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
- f. **Gemachtigde:** degene die krachtens een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex-)cliënt of nabestaande op te treden.
- g. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een handeling jegens de cliënt, nalaten daaronder begrepen, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder.
- h. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- i. **Klachtencommissie:** de door de zorgaanbieder aangewezen externe commissie die belast is met de behandeling van complexe klachten.
- j. **Klager:** degene die een klacht indient.
- k. **Medewerker:** Een onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame natuurlijke persoon.
- l. **Wettelijk vertegenwoordiger:** degene die op grond van de wet bevoegd is namens de cliënt op te treden.
- m. **Zorgaanbieder:** Stichting Ontmoeting

### Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een cliënt of een gewezen cliënt kan over een handeling jegens hem in het kader van de zorgverlening een klacht indienen.
2. Het recht om een klacht in te dienen komt mede toe aan een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger/gemachtigde van de cliënt. Hierbij kan aan klager worden gevraagd om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
3. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de cliëntenombudsman) zo spoedig mogelijk op schrift gesteld en ter behandeling aan de cliëntenombudsman voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.
4. Een schriftelijke klacht kan per e-mail ([klacht@ontmoeting.org](mailto:klacht@ontmoeting.org)) of per post worden ingediend.

---

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid is in de regeling gekozen om te schrijven in de mannelijke vorm. De cliënt kan echter uiteraard ook een ander geslacht hebben.

<sup>2</sup> De term ombudsman betekent vertegenwoordiger en/of onafhankelijke bemiddelaar tussen twee partijen. Het woord 'man' in ombudsman heeft niets met het geslacht te maken. De cliëntenombudsman kan derhalve ook een vrouw zijn.

5. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de cliënt;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
6. Voor de indiening van een klacht geldt een maximale termijn van 2 jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
7. Het streven is om klachten zo spoedig mogelijk langs informele weg op te lossen. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de medewerker over wie hij niet tevreden is of diens leidinggevende en kan zich daarbij laten bijstaan door de cliëntenombudsman. Met de afhandeling van formele klachten is de cliëntenombudsman belast. In geval van complexe klachten, zulks ter beoordeling van de cliëntenombudsman, dan wel indien de klacht de directeur-bestuurder betreft, wordt de klacht zo spoedig mogelijk doorgeleid naar de klachtencommissie.
8. De klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken

### **Artikel 3 – Zorgvuldigheid, doel van de klachtbehandeling**

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie met de klager. Zo nodig wordt voorzien in een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

### **Artikel 4 – Inzage dossier**

De klachtbehandelaar is niet bevoegd het zorgdossier van de cliënt in te zien, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de cliënt.

### **Artikel 5 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de cliëntenombudsman, een onafhankelijk deskundige dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die de klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking en moeten door de klager zelf worden gedragen. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, onderzoekt de zorgaanbieder, zo nodig uit eigen beweging, of er gronden zijn de klager een tegemoetkoming te verschaffen in de door hem gemaakte kosten.

## **INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE**

### **Artikel 6a – Taken van de betrokkene**

De betrokkene stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om zijn onvrede met hem te bespreken. De betrokkene probeert de relatie met de klager te herstellen door het ophelderen van misverstanden, het toelichten van onduidelijkheden, het erkennen van fouten dan wel het aanbieden van excuses, en zo nodig te voorzien in een oplossing. Tevens attendeert hij de cliënt over de formele mogelijkheden van klachtbehandeling. 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.

### **Artikel 6b – Taken leidinggevende**

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 cliënt dit niet wenselijk vindt. Indien nodig attendeert hij de cliënt op de formele mogelijkheden van klachtbehandeling.

## **Artikel 7 – Registratie werkzaamheden**

In het zorgdossier worden alleen de conclusie en de gemaakte afspraken en/of maatregelen opgenomen.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE CLIËNTENOMBUDSMAN**

### **Artikel 8 – Benoeming**

De zorgaanbieder benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van cliëntenombudsman.

### **Artikel 9 – Onafhankelijkheid**

1. De cliëntenombudsman mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De cliëntenombudsman voert zijn functie onafhankelijk uit. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.
3. De functie van cliëntenombudsman kan niet worden gecombineerd met een andere functie bij de zorgaanbieder of een andere organisatie, indien een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van de onafhankelijkheid.
4. Indien de cliëntenombudsman 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 cliëntenombudsman dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
5. Klachten over de cliëntenombudsman worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntenombudsman daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntenombudsman wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend cliëntenombudsman.

### **Artikel 10 – Ondersteuning**

De cliëntenombudsman is bevoegd gebruik te maken van de faciliteiten en personele ondersteuning door de zorgaanbieder.

### **Artikel 11 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de cliëntenombudsman en de door hem ingeschakelde ondersteuning geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 12 – Taken cliëntenombudsman**

1. De cliëntenombudsman ondersteunt de klager bij de voorbereiding en behandeling van zijn klacht met inachtneming van de doelstelling bedoeld in artikel 3. Hierbij werkt de cliëntenombudsman vanuit de christelijke beginselen waarbij gestreefd wordt naar verzoening tussen partijen.
2. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoefte van de klager uit:
  - a. advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
  - b. bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
  - c. onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
  - d. advies over eventuele andere klachtprocedures;
  - e. bemiddeling tussen de klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
  - f. doorgeleiding van de klager naar de klachtencommissie in geval van complexe klachten;

- g. het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

### **Artikel 13 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht, nadat deze zo nodig op schrift is gesteld, wordt schriftelijk door de cliëntenombudsman bevestigd. De klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure en het feit dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

### **Artikel 14 – Afschrift aan betrokkene**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens stelt de cliëntenombudsman hem op de hoogte van het verloop van de procedure.

### **Artikel 15 – Afschrift aan de zorgaanbieder**

De cliëntenombudsman stuurt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken naar de zorgaanbieder en stelt hem op de hoogte van het verloop van de procedure.

### **Artikel 16 – Vervallen voortzetting klacht**

Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, eindigt de klachtprocedure. De klager, betrokkene en de zorgaanbieder ontvangen een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

### **Artikel 17 – Voortgang procedure**

De cliëntenombudsman bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt de klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 18 – Bevoegdheden van de cliëntenombudsman**

De cliëntenombudsman heeft bij het uitvoeren van zijn taken en verantwoordelijkheden de volgende bevoegdheden:

- a. het uitnodigen van de klager tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. het voeren van een bemiddelingsgesprek, dan wel het initiëren van een hoorzitting;
- c. toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier indien de klager hiervoor toestemming heeft verleend;
- e. het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers, leidinggevend en de zorgaanbieder.

### **Artikel 19 – Inzet deskundige**

- 1. De klager, betrokkene en de cliëntenombudsman kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
- 2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
- 3. De bevindingen van de externe deskundige worden aan de klager, betrokkene en cliëntenombudsman medegedeeld.

### **Artikel 20 – Afhandeltermijn**

- 1. De zorgaanbieder dient de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te hebben afgehandeld.

2. Indien een klacht mondeling is ingediend, vangt de in lid 1 bedoelde termijn aan nadat deze op schrift is gesteld.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt een met redenen omklede schriftelijke mededeling gedaan aan de klager, betrokkene en zorgaanbieder.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

#### **Artikel 21 – Rapportage en oordeel**

1. De cliëntenombudsman stelt de klager, betrokkene en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en conclusies overneemt en stelt de klager, betrokkene en de cliëntenombudsman schriftelijk en gemotiveerd in kennis tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
3. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt de contactgegevens van de geschillencommissie.

#### **Artikel 22 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten**

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan dat de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

#### **Artikel 23 – Registratie werkzaamheden en dossiervorming**

1. De cliëntenombudsman registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en eventuele resultaten van de klachtbehandeling. Op basis van deze registratie stelt de cliëntenombudsman 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.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de cliëntenombudsman, tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dienen de redenen hiervan schriftelijk te worden verstrekt.
4. In het zorgdossier worden alleen de conclusie en de gemaakte afspraken en/of maatregelen opgenomen. De cliëntenombudsman bewaart een dossier gedurende 10 jaar, waarna het dient te worden vernietigd.

### **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

#### **Artikel 24 – Benoeming**

De zorgaanbieder wijst een externe commissie aan die belast is met de behandeling van klachten. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning en zorg.

### **Artikel 25 – Onafhankelijkheid**

De leden van de commissie mogen geen andere functie hebben bij de zorgaanbieder, noch anderszins betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

### **Artikel 26 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 27 - Verschoning en wraking**

1. De klager en betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen zo spoedig mogelijk of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de commissie een plaatsvervangend lid tot lid van de klachtencommissie.
4. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde tijdig over de gewijzigde samenstelling van de klachtencommissie.

### **Artikel 28 – Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie**

1. Tot de taken der commissie worden gerekend:
  - a. behandeling van klachten;
  - b. bemiddeling tussen de klager en de zorgaanbieder;
  - c. jaarlijkse verslaglegging voor 1 april van haar werkzaamheden. In het jaarverslag beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 2, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in lid 3, wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat zij zich op grond van het tweede lid onbevoegd heeft verklaard, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.



### **Artikel 29 – Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien 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.
2. Indien de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de commissie, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Artikel 30 – Overeenkomstige artikelen**

De artikelen 13 tot en met 23 zijn van overeenkomstige toepassing, met dien verstande, dat het besluit bedoeld in artikel 21 lid 2 wordt genomen door de voorzitter van de Raad van Toezicht, indien de klacht de directeur-bestuurder in persoon betreft.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 31 – Klacht over meerdere zorgaanbieders**

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

### **Artikel 32 – Geschilleninstantie**

De zorgaanbieder is aangesloten bij een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie,

### **Artikel 33 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022 en geldt onder voorbehoud van wijzigingen in wet- en regelgeving gedurende twee jaren. Indien de regeling niet tijdig opnieuw wordt vastgesteld, wordt de werking van de regeling stilzwijgend verlengd met telkens één jaar. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. De regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van bestuur.
3. 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.
4. De zorgaanbieder brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

5. De zorgaanbieder maakt de regeling op een zodanige wijze bekend onder de medewerkers en leidinggevenden dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en de cliënt of de klager in voorkomend geval kunnen informeren over de mogelijkheden van klachtbehandeling en kunnen verwijzen naar de cliëntenombudsman.
6. De regeling wordt gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder. De regeling wordt op eerste verzoek van een cliënt kosteloos toegezonden.