

## Woord vooraf

Expertisecentrum Stenekes is gespecialiseerd in coaching van meiden en jonge vrouwen alsook in coaching van jongens en jongvolwassen mannen. Wij coachen zowel ervarings- als lichaamsgericht. Het doel van onze coaching is jou zo te begeleiden dat jij jouw zelfbewustzijn vergroot, leiderschap ontwikkelt en patronen gaat doorbreken waardoor jij de grip op je leven terug krijgt en kunt werken aan een positief toekomstperspectief. Hierbij krijg je vanaf het begin tot het einde van het traject de best mogelijke begeleiding van jouw coach én ons team.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers wel eens voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Dit kan de door ons geboden begeleiding zijn, maar je kunt ook een klacht hebben over de organisatie of hoe wij met jou of jullie zijn omgegaan. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de coaching en begeleiding anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Is dat het geval? Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken persoon helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Is dat niet voldoende en komen jullie er samen niet uit? In dat geval kun je een klacht bij ons indienen.

Deze regeling voldoet aan de regels die in de Jeugdwet zijn opgenomen. Ook houdt deze regeling rekening met de regelgeving op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Belangrijk hierbij is dat klachten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. Expertisecentrum Stenekes wil graag leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo onze zorg te kunnen verbeteren.

Heb je vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wil je advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

# ALGEMENE BEPALINGEN

## Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon – Expertisecentrum Stenekes zelf of een hiervoor werkzaam persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
- b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Expertisecentrum Stenekes.
- c. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande van de cliënt op te treden.
- d. **Hij/zij:** waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
- e. **Klacht:** elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door Expertisecentrum Stenekes of door een persoon die voor Expertisecentrum Stenekes werkzaam is, die gevolgen heeft (gehad) voor een cliënt.
- f. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de informele klacht.
- g. **Klachtencommissie:** de externe commissie om klachten te behandelen van cliënten die zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning en/of Jeugdwet ontvangen.
- h. **Klachtenfunctionaris:** de door Expertisecentrum Stenekes aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- i. **Klager:** de persoon die, al dan niet namens zichzelf, een klacht indient. Dit kunnen zijn de cliënt, een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt of een nabestaande van een overleden cliënt. Op grond van de Jeugdwet kunnen dit ook zijn: de jeugdige (dus de cliënt zelf), een ouder, een ouder zonder gezag, de voogd, pleegouder of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een nabestaande.
- j. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt wanneer die daar zelf niet toe in staat is, te behartigen.
- k. **Zorgaanbieder:** Expertisecentrum Stenekes (hierna: ‘ECS’), rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directie.

## Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop ECS of een medewerker daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij ECS.
2. Het recht om een klacht in te dienen geldt ook voor een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub i.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Wanneer een klacht mondeling wordt ingediend, dan wordt de klacht informeel afgehandeld. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) schriftelijk vastgelegd en ter behandeling aan de klachtencommissie voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan (zie Artikel 22).
4. Klager kan bij een (informele) klacht contact opnemen met de betrokkene of diens leidinggevende. Ook kan de klager zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties van de afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. Voor een formele klachtbehandeling kan klager zich bij klachten op grond van de Jeugdwet te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.
6. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de cliënt;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
  - c. tegen wie de klacht is gericht.
7. Ook over de weigering van ECS om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

## Artikel 3 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van ECS betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door ECS;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk op de hoogte gebracht.

## Artikel 4 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en voor ECS bevredigende oplossing.

## Artikel 5 – Inzage dossier

De klachtencommissie en de klachtenfunctionaris hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager (met uitzondering van de ouder zonder gezag). Deze toestemming kan worden verkregen door een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd (na Artikel 43).

## Artikel 6 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij ECS hierover anders beslist.

## INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE

### Artikel 7 – Taken van de betrokkene/leidinggevende

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt geprobeerd het ongenoegen weg te nemen. Daarnaast geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

### Artikel 8 – Registratie werkzaamheden

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit deze klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

# KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

## Artikel 9 – Benoeming

ECS benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

## Artikel 10 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door ECS niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan ECS.

## Artikel 11 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

## Artikel 12– Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en eventuele ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht. Hij houdt geheim wat er gedurende de uitvoering van de klachtenbehandeling is toevertrouwd, of ter kennis is gekomen en het vertrouwelijk karakter hem bekend kan worden geacht.

## Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van 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 klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij 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 14 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## **Artikel 15 – Kopie aan betrokkene**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een kopie van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Daarnaast wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## **Artikel 16 – Afschrift aan de zorgaanbieder**

De zorgaanbieder wordt een kopie van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Daarnaast wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## **Artikel 17 – Vervallen voortzetting klacht**

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgehandeld. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en ECS een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

## **Artikel 18 – Voortgang procedure**

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

## **Artikel 19 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. het voeren van een bemiddelingsgesprek
- c. toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden
- d. het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij ECS en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de directie van ECS.

## **Artikel 20 – Inzet deskundige**

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen ECS verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. ECS beslist over de inschakeling van de externe deskundige.
3. De bevindingen van de externe deskundige worden aan de klager, betrokkene(n) en klachtenfunctionaris meegedeeld.

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

1. De klachtenfunctionaris stelt ECS schriftelijk en met onderbouwing in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. ECS besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene(n) en klachtenfunctionaris schriftelijk en met onderbouwing in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.

## **Artikel 22 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene(n). Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## **Artikel 23 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar ECS.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene(n) en ECS hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij er zeer belangrijke redenen zijn die dit tegengaan. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

# KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

## Artikel 24 – Benoeming

Via het CBKZ te Gorinchem maakt ECS gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en drie plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van (jeugd)zorg.

## Artikel 25 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze 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 zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

## Artikel 27 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of betrokkene(n) kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene(n).
3. 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.



## **Artikel 28 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
  - a. door het overlijden van het commissielid;
  - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
  - c. door het besluit van ECS tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

## **Artikel 29 – Taken van de klachtencommissie**

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. behandeling van klachten;
- b. bemiddeling tussen klager en ECS;
- c. jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

## **Artikel 30 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure. De commissie besluit binnen twee weken over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en betrokkene(n) worden hiervan op de hoogte gesteld.

## **Artikel 31 – Kopie aan betrokkene**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een kopie van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## **Artikel 32 – Afschrift aan de zorgaanbieder**

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## **Artikel 33 – Vervallen voortzetting klacht**

Zodra de klager zijn klacht intrekt, wordt de klachtbehandeling door de klachtencommissie gestaakt. Klager, betrokkene(n) en ECS ontvangen een schriftelijke bevestiging van de intrekking van de klacht en het staken van de klachtbehandeling.

## **Artikel 34 – Voortgang procedure**

De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene(n) en ECS op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

## **Artikel 34 – Bevoegdheden klachtencommissie en ambtelijk secretaris**

De klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben bij het uitvoeren van haar taken de volgende bevoegdheden:

- a. het uitnodigen van klager en betrokkene(n) tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij ECS en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de directie van ECS.

## **Artikel 35 – Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting om de klager en de betrokkene(n) gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van één van de partijen kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

## **Artikel 36 – Inzet deskundige**

1. Klager, betrokkene(n) en klachtencommissie kunnen ECS verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. ECS beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene(n) en klachtencommissie meegedeeld.

## **Artikel 37 – Rapportage en advies**

1. De klachtencommissie stelt ECS schriftelijk en onderbouwd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. ECS besluit binnen vier weken of zij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene(n) en klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van hun oordeel over de klacht en eventuele maatregelen zij zullen nemen.

## **Artikel 38 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld. De reactie van ECS op het advies van de klachtencommissie valt niet onder dit termijn.
2. De afhandeling kan met ten hoogste zes weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene(n).
3. Verder uitstel is mogelijk bij bijzondere situaties, dit is ter beoordeling aan de klachtencommissie.

## **Artikel 39 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtencommissie registreert haar werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar ECS.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie gebeurt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene(n) en ECS hebben recht op inzage van het dossier van de klachtencommissie, tenzij er zeer belangrijke redenen zijn die dit tegengaan. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

## VERPLICHTINGEN EXPERTISECENTRUM STENEKES

### Artikel 40 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet ECS daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet ECS aangifte. ECS realiseert zich dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt ECS of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan ECS de klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

### Artikel 41 – Vergewisplicht ECS bij calamiteiten

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker zal ECS er zorg voor dragen dat de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) zo spoedig mogelijk op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling en verstrekt daarbij desgewenst de klachtenregeling.

## OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 42 – 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 ofwel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat 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 43 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 juni 2022.
2. ECS brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten alsmede onder medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtencommissie.

## BIJLAGE - MACHTIGING TOT INZAGE EN/OF VERKRIJGEN VAN BEHANDELGEGEVENS

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik, ....., toestemming te verlenen aan de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris/klachtenfunctionaris\* van Expertisecentrum Stenekes, ten behoeve van de behandeling van de op ..... door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	
Plaats	
Handtekening	

\* Doorhalen wat niet van toepassing is.