

Wkkgz-klachtenregeling CURA XL voor cliënten en hun naasten

INLEIDING

De intentie van CURA XL is om goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.

Bij het verlenen van goede zorg past ook de **goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van CURA XL**.

In dit klachtenreglement zijn de **algemene regels van CURA XL** voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.

Het reglement is niet bedoeld als volledige beschrijving van hoe CURA XL hiermee wil omgaan (de klachtenregeling).

Het **klachtenreglement** heeft de volgende **opbouw** (zie ook de inhoudsopgave).

In de algemene paragraaf van dit klachtenreglement zijn de doelstellingen en uitgangspunten genoemd die CURA XL hanteert bij haar klachtenregeling. Daar zijn ook begrippen toegelicht.

In een volgende algemene paragraaf staan regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld (wie mag waarover, wanneer en hoe klagen) en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten:

- de werkvloer (medewerker en leidinggevende);
- de functionaris die als expliciete functie de opvang en bemiddeling bij klachten heeft;
- de instantie(s) die de beoordeling van klachten verzorgen;
- de geschilleninstantie die een bindende uitspraak doet als CURA XL en de klager samen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht kunnen komen;
- de bijdrage van klachten aan algemene kwaliteitsverbetering.

In een slotparagraaf is o.a. aangegeven hoe men kan 'klagen over de klachtafhandeling.

Ook zijn algemene regels over wijziging en vaststelling van het reglement genoemd.

Het klachtenreglement voldoet aan de **vereisten van de Wkkgz** (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Deze vereisten gelden bij diensten die vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) worden gefinancierd.

Daarnaast is bij CURA XL ook **klachtrecht** van toepassing voor diensten die vanuit de **Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)** of de **Jeugdwet** worden gefinancierd. In dit reglement is aangegeven hoe dit is geregeld.

*Heeft u **vragen over de aanpak van een klacht**, wilt u advies of ondersteuning?*

Neem dan contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, via klachten@curaxl.nl of telefonisch 06-46927164

*Heeft u **vragen over dit klachtenreglement** dan kunt deze bespreken met de klachtenfunctionaris.*

U kunt ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten in ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij CURA XL
9. Geheimhouding en privacy
10. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
11. Kosten klachtafhandeling bij/via CURA XL

OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER MEDEWERKER/ LEIDINGGEVENDE

12. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over hem
13. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker/CURA XL
14. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS

15. Positie en waarborg onafhankelijkheid
16. Taken en verantwoordelijkheden
17. Bevoegdheden
18. Werkwijze

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN CURA XL

19. Inzet onafhankelijk deskundige
20. Inzet klachtencommissie

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

21. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

22. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
23. Klachtenrapportages en -jaarverslag
24. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

SLOTBEPALINGEN

25. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
26. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

BIJLAGE – REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE JEUGDWET en WMO.¹

¹ CURA XL is aangesloten bij de externe klachtencommissie in het kader van de Jeugdwet. Deze is alleen bedoeld voor klachten over diensten die vanuit de Jeugdwet en WMO worden gefinancierd. Deze externe klachtencommissie is niet bedoeld voor zgn. Wkkgz-klachten (klachten over diensten die vanuit Wlz en Zvw zijn gefinancierd). Voor beoordeling van deze kan de klager terecht bij de externe geschillencommissie, nadat hij eerst de klacht via de interne klachtenregeling (met inzet van de klachtenfunctionaris) heeft ingediend.

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
- a. CURA XL De zorgaanbieder CURA XL, werkzaam in diverse regio's met standplaats Assen.
CURA XL wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de raad van bestuur en/of de portefeuillebestuurder klachtenmanagement binnen de raad van bestuur (hierna bestuurder genoemd).
 - b. Medewerker Een bij of voor CURA XL werkzame persoon.
Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als stagiaires, vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
 - c. Cliënt Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van CURA XL.
 - d. Naaste Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
 - e. Klacht Een uiting van onvrede over een gedraging² van CURA XL en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste.
Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager,³ complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid.
In dit reglement wordt een onderscheid gemaakt tussen zgn Wkkgz-klachten, Jeugdwet-klachten en Wmo-klachten.⁴
 - f. Klager De persoon die een klacht indient.
Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt.⁵
De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een naaste van de cliënt zijn.⁶
 - g. Aangeklaagde Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
 - h. Klachtenfunctionaris Degene die door CURA XL is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde de (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.

² Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt en/of diens naaste.

³ Een klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.

⁴ Een Wkkgz-klacht betreft (onvrede over) diensten die CURA XL verzorgt en die vanuit de Wlz of de Zvw worden gefinancierd. Een Wmo-klacht betreft diensten van CURA XL waarbij financiering vanuit de Wmo (via de Gemeente) plaatsvindt. Bij een Jeugdwet-klacht is sprake van financiering van de diensten vanuit de Jeugdwet.

⁵ In de Wkkgz (artikel 1, lid 1) is het begrip 'nabestaande' nader omschreven en is een rangorde van verschillende nabestaanden opgenomen. Deze rangorde wordt zo nodig en bij bepaalde klachtenprocedures toegepast.

⁶ In artikel 5 van dit reglement zijn nadere regels voor de klachtgerechtigdheid van anderen dan de cliënt zelf opgenomen.

i. Vertrouwenspersoon	De onafhankelijke vertrouwenspersoon die beschikbaar is voor cliënten die diensten vanuit de Jeugdwet ontvangen. Bij CURA XL is dit een vertrouwenspersoon jeugd die vanuit Zorgbelang werkzaam is.
j. Klachtencommissie	De door CURA XL ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die conform de Jeugdwet en Wmo klachten onderzoekt en beoordeelt.
k. Klachteninstantie	Verzamelbegrip van instanties (binnen het kader van de klachtenregeling van CURA XL) die als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en/of – behandeling bij klachten van cliënten of naasten.
l. Klachtenafhandeling	De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.
m. Klachtenopvang	Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
n. Klachtenbemiddeling	De begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
o. Klachtenbehandeling	Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de via CURA XL ingeschakelde klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
p. Afsluitbericht	Een schriftelijke mededeling van de bestuurder van CURA XL (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van CURA XL heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
q. Geschil	Een klacht waarop de klager van - de bestuurder van - CURA XL niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie. ⁷
r. Geschillencommissie	De externe geschilleninstantie waarbij CURA XL zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten en die zgn. Wkkgz-klachten behandelt.

⁷ De (afwijzende of voor klager onbevredigende) reactie van CURA XL betreft – afhankelijk van de gevolgde procedure: een afsluitbericht, de schriftelijke reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie, het niet nakomen van door CURA XL toegezegde of aan CURA XL opgelegde maatregelen, de (door de schadeverzekeraar van CURA XL) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

- s. Geschilbehandeling De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v het geschil.
- t. Uitspraak De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie.
De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor CURA XL.
- u. Hij/zij In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling van CURA XL heeft tot doel:
- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
 - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
 - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of CURA XL.
 - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door CURA XL, in structurele zin.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling van CURA XL heeft als uitgangspunten:
- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
 - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
 - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
 - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
 - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
 - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van CURA XL en de aan deze verbonden medewerkers.
 - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, CURA XL en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1. CURA XL draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 4.2. CURA XL rust medewerkers en leidinggevenden zo danig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3. CURA XL voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtenrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

- 5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van CURA XL en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.
- 5.2. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.
- 5.4. Een persoon die door CURA XL (of een bij deze werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.⁸
- 5.5. Een naaste van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als naaste; hij doet dat bij voorkeur en zo mogelijk na overleg met de cliënt.
- 5.6. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van CURA XL jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.⁹
- 5.7. Voor de indiening van een klacht bij CURA XL geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.
- 5.8. In aanvulling op het bovenstaande kan CURA XL nadere regels voor het klachtenrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt CURA XL hierbij het advies van de cliëntenraad, de ondernemingsraad alsmede de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie.

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.
De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.¹⁰
Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over – het voornemen tot – indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).
- 6.3. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- 6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
- 6.5. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang¹¹ kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie.
Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7

Afhandeling klachten in ketenzorg

⁸ De wijze waarop dit dient te gebeuren, wordt zo nodig in een apart protocol nader uitgewerkt.

⁹ Het onthouden van deze instemming kan zowel de inhoud/strekking van de klacht als het optreden van deze persoon als klager betreffen.

¹⁰ Voorbeelden van dergelijke instanties zijn de tuchtrechter, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ).

¹¹ Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin zorgaanbieder CURA XL een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor ‘derden’).

- 7.1. Betreft de bij CURA XL ingediende klacht meerdere medewerkers van CURA XL dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats.
De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
- 7.2. Wanneer de klager bij CURA XL een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert CURA XL dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.
- 7.3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van CURA XL (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt CURA XL er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.
- 7.4. CURA XL neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in ketenzorg) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken instanties betreffen.
- 7.5. In aanvulling op het bovenstaande kan CURA XL nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg.
Voorafgaand daaraan vraagt CURA XL hierbij het advies van de cliëntenraad, de ondernemingsraad alsmede van de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie.

Artikel 8

Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij CURA XL

- 8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via CURA XL heeft ingediend.
- 8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht.¹²
Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- 8.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.
- 8.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht.
Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en aangeklaagde/CURA XL overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.
Over de verdere invulling van dit afsluitbericht en de wijze van opstelling daarvan stelt CURA XL zo nodig nadere regels op.

Artikel 9

Geheimhouding en privacy

- 9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.
- 9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

¹² Wanneer de klager langere tijd nodig heeft om zijn klachten en doelen te formuleren geldt de genoemde termijn vanaf het moment dat de klacht kenbaar is gemaakt aan de aangeklaagde.

- 9.4. Bij de organisatie en uitvoering van deze klachtenregeling respecteren betrokkenen voor het overige de in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) vastgelegde wettelijke vereisten.

Artikel 10

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 10.1. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie dragen zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.
- 10.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.
- 10.4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 11

Kosten klachtafhandeling bij/via CURA XL

- 11.1. Aan klager en aangeklaagde brengt CURA XL voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersoon, de onafhankelijk deskundige.
- 11.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. CURA XL maakt deze kosten (tevorens) aan klager en aangeklaagde bekend.
- 11.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER MEDEWERKERS/ LEIDINGGEVENDEN

Artikel 12

Rol en bijdrage medewerker (aangeklaagde) bij klacht over hem

- 12.1. Een medewerker over wie elders een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.
- 12.2. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
- 12.3. Een medewerker kan binnen CURA XL beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem.
Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
- 12.4. Een medewerker van CURA XL die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.
Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
- 12.5. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (aangeklaagde) bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris).
Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- 12.6. De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- 12.7. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij

zich ervan dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 13

Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker/CURA XL

- 13.1. De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij CURA XL of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
- 13.2. De medewerker die via de cliënt of diens naaste kennisneemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om zelf contact op te nemen met de klager.
- 13.3. De medewerker (die kennisneemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede.
Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.
- 13.4. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 14

Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

- 14.1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 14.2. Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.
- 14.3. Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.
- 14.4. De leidinggevende weegt bij elke klacht - waarvan hij kennisneemt - af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld.
Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling van CURA XL.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS¹³

De vanuit CURA XL aangewezen klachtenfunctionaris (verplicht conform de Wkkgz) is inzetbaar bij de afhandeling van klachten over alle diensten van CURA XL, ongeacht de financieringsbasis. De onderstaande artikelen 15 t/m 18 zijn van toepassing op de klachtenfunctionaris die onderdeel is van de CURA XL klachtenregeling.

Daarnaast is voor bepaalde klachten ook een (externe) vertrouwenspersoon beschikbaar. Bij klachten over diensten met financiering vanuit de Jeugdwet kan de klager ook een beroep doen op ondersteuning door de externe vertrouwenspersoon jeugd. Bij klachten over diensten met financiering vanuit de Wlz en/of de Wmo kan de klager ook een beroep doen op ondersteuning door een onafhankelijk cliëntondersteuner. Deze functies zijn in dit reglement niet verder uitgewerkt omdat deze buiten het kader van de zeggenschap van CURA XL vallen. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon jeugd en de onafhankelijk cliëntondersteuner zijn op te vragen bij de klachtenfunctionaris en of staan vermeld op de website van CURA XL.

Artikel 15

Positie en waarborg onafhankelijkheid

¹³ Wanneer sprake is van een aparte vertrouwenspersoon moet het klachtenreglement vergelijkbare bepalingen bij deze functie bevatten.

- 15.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en CURA XL.
Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- 15.2. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de directie van CURA XL, zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot de bestuurder.
- 15.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij CURA XL of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 15.4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.
- 15.5. De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met hem of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende externe instantie. De conclusie van deze instantie is bindend voor CURA XL en voor de klachtenfunctionaris.

Artikel 16

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 16.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
 - a. (eerste) Opvang.
 - b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
 - c. Bijstand.
 - d. Bemiddeling.
 - e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
 - f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
 - g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
 - h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
 - i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij CURA XL.
- 16.2. In bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling (bemiddeling) van de klacht.
- 16.3. In samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de CURA XL-klachtenregeling.

Artikel 17

Bevoegdheden klachtenfunctionaris

17. De klachtenfunctionaris heeft bij de afhandeling van individuele klachten als bevoegdheden:
 - a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
 - b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
 - c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 18

Nadere uitwerking (aspecten) functie

- 18.1. Zo nodig vindt in aparte documenten een nadere uitwerking plaats van de in artikel 15 t/m 17 genoemde aspecten van de functie.
- 18.2. Voor zover het hier de functiebeschrijving, functieprotocol en/of gedragsregels van de klachtenfunctionaris betreft, vindt vaststelling plaats door de bestuurder.
- 18.3. Alvorens de bestuurder dergelijke stukken vaststelt, wint deze het advies in van de de cliëntenraad, van de ondernemingsraad alsmede van de klachtenfunctionaris.

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN CURA XL

Artikel 19

Inzet onafhankelijk deskundige

- 19.1. De klachtenregeling van CURA XL voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig - de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.
- 19.2. De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. De bestuurder beslist over inwilliging van dit verzoek.
- 19.3. Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. De bestuurder beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
- 19.4. Klager en aangeklaagde en klachtenfunctionaris ontvangen beide een afschrift van de bevindingen van de deskundige.

Artikel 20

Inzet klachtencommissie

voor klachten conform de Jeugdwet en/of de Wmo

- 20.1. Ingeval van inschakeling van een beoordelende instantie in de zin van een klachtencommissie werkt deze conform een door de bestuurder vastgesteld reglement.¹⁴ Dit reglement voorziet ook in regels voor de samenstelling van de klachtencommissie en de benoeming van de leden van deze commissie.
De bestuurder legt tevoren het reglement van de klachtencommissie ter advies/instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.
- 20.2. Voor zover op grond van andere wetgeving een bijzonder klachtrecht van toepassing is, vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, ter zake deskundige externe klachtencommissie.
Er kan daarbij sprake zijn van een gecombineerde klachtencommissie.
- 20.3. In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de bestuurder van CURA XL binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak.
In de reactie op de uitspraak geeft de bestuurder aan of CURA XL overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.
Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de bestuurder in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of CURA XL deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
- 20.4. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtencommissie dient te zijn gewaarborgd.
Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor.
CURA XL ziet erop toe dat een door haar ingeschakelde (externe) klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze voldoet aan de geldende (wettelijke en/of reglementaire) vereisten.

¹⁴ Het reglement van de klachtencommissie (voor klachten op grond van de Jeugdwet of de Wmo) is als bijlage bij het algemene klachtenreglement van CURA XL gevoegd.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE voor klachten conform de Wkkgz (over vanuit de Wlz of Zvw gefinancierde diensten)¹⁵

Artikel 21

Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

- 21.1. CURA XL draagt zorg voor aansluiting bij een externe, ministerieel erkende geschillencommissie.
- 21.2. CURA XL ziet erop toe dat deze geschillencommissie in samenstelling, organisatie en handelwijze voldoet aan de (Uitvoeringsregeling) Wkkgz en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een reglement.
- 21.3. CURA XL voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
- 21.4. Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 21.5. In vervolg op een bindende uitspraak (advies) van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de bestuurder van CURA XL binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is aangegeven hoe CURA XL overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval het advies van de geschillencommissie vergezeld gaat van aanbevelingen aan CURA XL is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of CURA XL deze al dan niet overneemt.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 22

Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

- 22.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon, klachten- of geschillencommissie) de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij CURA XL om passende maatregelen te treffen.
- 22.2. Onder de in artikel 22.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
 - een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt, diens naaste en/of de medewerker;
 - een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
 - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
- 22.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de bestuurder van CURA XL plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
- 22.4. Komt de bestuurder van CURA XL niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de toezichthouder van CURA XL en aan de regionale Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De bestuurder ontvangt een afschrift van deze melding.
- 22.5. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennisneemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en toestemming van klager en/of aangeklaagde.

¹⁵ De externe geschillencommissie is dus niet van toepassing voor (klachten over) diensten die vanuit de Jeugdwet en/of de Wmo worden gefinancierd.

- 22.6. Over de omgang met meldingen van ernstige klachten of zaken van spoedeisend belang door de klachtenfunctionaris dan wel een andere door CURA XL ingestelde klachteninstantie zo nodig nadere regels vastgesteld.
Vaststelling gebeurt door de bestuurder, na advies van de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie.

Artikel 23

Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

- 23.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over CURA XL overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering.
Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.
- 23.2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 23.3. Leidinggevenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 24

Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 24.1. De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op.¹⁶
Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
- 24.2. De leidinggevenden bespreken deze kwartaalrapportages binnen hun eigen eenheid.
Zij rapporteren aan de bestuurder over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De bestuurder en de klachtenfunctionaris ontvangen hiervan een afschrift.
- 24.3. De klachtenfunctionaris stelt voor 1 april van het opvolgende kalenderjaar een (gecombineerde) geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan de bestuurder alsmede de cliëntenraad en de ondernemingsraad.
De bestuurder draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de cliëntenraad en met de ondernemingsraad, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.
- 24.4. Als bij op het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van CURA XL waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris de verantwoordelijk leidinggevende over deze situatie met vermelding van de naam van de betreffende medewerker/afdeling. De genoemde medewerker/afdeling ontvangt hiervan een kopie.
- 24.5. De leidinggevende c.q. de bestuurder van CURA XL neemt zo nodig passende maatregelen.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 25

Omgang met onvrede over afhandeling klacht

- 25.1. Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend.
Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (een maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.
- 25.2. De **klager of de aangeklaagde** die ontevreden is over het **optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en/of de geschillencommissie** bij de afhandeling van de klacht kan dit als klacht voorleggen aan de leidinggevende van deze, met afschrift aan de bestuurder van CURA XL.

¹⁶ In deze klachtenrapportage wordt ook informatie opgenomen over klachten die via andere instanties (o.a. externe klachten- en geschillencommissies, schadeverzekeraar, Inspectie voor de Gezondheidszorg, tuchtrechter) zijn afgehandeld.
Intern worden nadere afspraken hierover gemaakt, alsmede over de verstrekking van de periodieke rapportage en de bespreking hiervan.

- 25.3. Wanneer bespreking van deze onvrede niet tot een oplossing leidt of een reactie binnen een redelijke termijn (1 maand) uitblijft, kan de klager of de aangeklaagde de zaak voorleggen aan de bestuurder.
De bestuurder reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- 25.4. **Klager of aangeklaagde** kunnen een **klacht over de rol van de bestuurder** bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van CURA XL.
Deze reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- 25.5. Een **klager** die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht **niet** heeft plaatsgevonden **conform de vereisten van de Wkkgz en/of het CURA XL-klachtenreglement** kan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd vragen om toetsing.¹⁷ Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.
Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij CURA XL aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.
- 25.6. De **klachtenfunctionaris** die het niet eens is met de reactie van de bestuurder op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe commissie.
Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens de bestuurder besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

Artikel 26

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 26.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
De bestuurder hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de externe vertrouwenspersoon, de externe klachtencommissie, de cliëntenraad alsmede de ondernemingsraad.
- 26.2. Dit klachtenreglement kan door CURA XL worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.
- 26.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de bestuurder van CURA XL om advies van de klachtenfunctionaris, de externe vertrouwenspersoon, de externe klachtencommissie, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Daarbij worden de geldende wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van cliëntenraad en ondernemingsraad in acht genomen.
- 26.4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de bestuurder van CURA XL; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld op 30 oktober 2019

Bestuurders CURA XL

Bijlage: 1
Reglement externe klachtencommissie

¹⁷ De klager kan ook eerst contact opnemen met het LMZ (Landelijk Meldpunt Zorg) en daar om advies over mogelijke acties ter afhandeling van de klacht vragen.