KLACHTENREGELING

INDUS Actieve Hulpverlening

@ Dordrecht, mei 2025

Versie 2/ mei 2025

Woord vooraf

INDUS Active Hulpverlening is gespecialiseerd in het leveren van maatwerk aan kinderen, jongeren en hun ouders. Onze kracht zit in onze omvang en onze actieve aanpak. Door ons kleine team zijn de lijnen kort, bieden we persoonlijke aandacht en zorg op maat. Alle hulpverleners hebben een afgeronde opleiding aan een Hbo of universiteit en hebben veel ervaring met kinderen en jongeren. We zijn deskundig, creatief en denken met je mee. Bij INDUS gaan we er vanuit dat de klant zijn vraag stelt vanuit betrokkenheid, zorg en (zelf)kennis. Wij voegen daar onze deskundigheid, ervaring en professionele kennis aan toe. Gezamenlijk komen we tot een aanpak die aansluit op de vraag. INDUS volgt de speciale ontwikkelingsbehoeften van zowel jongens als meisjes. We betrekken ouders of het gezin zoveel mogelijk bij de hulpverlening.

Wat als u nu ergens niet tevreden over bent? Dit kan door de ons geboden zorg zijn, maar u kunt ook een klacht hebben over de organisatie of de bejegening. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijke geboden behandeling. Laat ons dat dan weten. Een gesprek met de betrokken medewerker helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een klacht bij ons indienen.

Deze regeling voldoet voor ons aanbod op het gebied van de Jeugdzorg aan de voorwaarden zoals opgenomen in de Jeugdwet. Tevens voldoet deze regeling aan de regels zoals opgenomen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voor ons aanbod op grond van de Zorgverzekeringswet. Tenslotte is in de regeling ook het klachtrecht op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning verwerkt daar waar die specifieke wet van toepassing is. Belangrijk hierbij is dat klachten van onze cliënten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk kunnen worden afgewikkeld.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – reikwijdte en doelstelling

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over zorg die is verleend op grond van de Jeugdwet en daarnaast op zorg zoals omschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

De mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de geschillencommissie geldt alleen indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend passend binnen het kader van de Wkkgz.

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten. De klager wordt bij deze procedure serieus genomen en er wordt getracht de onvrede op te lossen en de relatie tussen de klager en INDUS te herstellen.
De klachten kunnen (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening aan het licht brengen. INDUS kan hiervan leren en de klachten aanwenden voor kwaliteitsverbetering van de verleende zorg.

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt betreffen.
b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van INDUS.
c. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
d. **Geschillencommissie**: Stichting Klachtenregeling.nl
e. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
f. **Klacht**: elke uiting van onvrede over het handelen, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door INDUS of door een persoon die voor INDUS werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
g. **Klachtbehandelaar**: degene die belast is met de behandeling van de informele klacht.
h. **Klachtencommissie:** de externe commissie om klachten te behandelen
i. **Klachtenfunctionaris:** de door de zorgaanbieder voor de zorg 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.
j. **Klager:** de persoon die, al dan niet namens zichzelf, een klacht indient. Op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de jeugdige (cliënt), ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, de pleegouder of nabestaande.
k. **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 die niet tot een

redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

l. **Zorgaanbieder: INDUS Actieve Hulpverlening** (hierna ook: INDUS), rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder.

DE KLACHTBEHANDELING

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub j en k.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. Voor een formele klachtbehandeling kan klager zich, indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet (jongeren tot 18 jaar) te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie. Hiervoor moet de klacht op schrift zijn gesteld.
6. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) wordt ondertekend en bevat ten minste:
   a. de naam, het telefoonnummer 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 de zorgaanbieder 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 4 – 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 de zorgaanbieder betreft;
   e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
   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 in kennis gesteld.

Artikel 5 – 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 zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 6 – Inzage dossier

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel 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 door de zorgaanbieder in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist. Indien de klager zich laat bijstaan door de vertrouwenspersoon van de zorgaanbieder, zijn de kosten wel voor de zorgaanbieder.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 8 – 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 getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 9 – 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 de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Benoeming

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

Artikel 11 – 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 de zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder.

Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris 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 13 – Mogelijkheden klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de afhandeling met de klager, te weten:

a. Het behandelen van de klacht door in gesprek te gaan met betrokkene dan wel diens leidinggevende;
b. Het behandelen van de klacht door de klachtenfunctionaris;
c. Het behandelen van de klacht door de klachtencommissie
d. Ingeval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, kan de klager zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.
e. Ingeval een klacht wordt ingediend in het kader van de Zvw kan de klacht ook voorgelegd worden aan de Geschillencommissie (ingevolge de Wkkgz).

Artikel 14 – 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:
g. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de Geschillencommissie ingeval de klacht ingediend is over zorg die verleend is in het kader van de Zvw;
h. Het instellen van een zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen

over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 15 – Schriftelijke bevestiging

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

Artikel 16 – Afschrift aan betrokkene

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

Artikel 17 – 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 18 – Vervallen voortzetting klacht

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

Artikel 19 – Voortgang procedure

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

Artikel 20 – 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 (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 de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

Artikel 21 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris 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 extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 22 – Rapportage en oordeel

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

Artikel 23 – 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 verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 24 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 25 – 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 of 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 26 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. 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 27 – Benoeming

Via het CBKZ te Gorinchem maakt INDUS gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele 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 de (jeugd)zorg.

Artikel 28 – 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 29 – 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 30 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of betrokkene 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.
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 31 – 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 de zorgaanbieder 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 32 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:
a. Behandeling van klachten
b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

Artikel 33 – Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen veertien werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
2. De klachtencommissie neemt binnen veertien werkdagen een besluit over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de klager binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 34 – Onderzoek van de klacht

1. De klachtencommissie kan de zorgaanbieder en de voor haar werkzame personen verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake hetgeen waarover is geklaagd.
2. Zij zijn gehouden medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs kan worden gevergd.

Artikel 35 – Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een 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 – Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie worden gedaan, welke termijn eenmaal met 4 weken kan worden verlengd.
2. De uitspraak strekt tot een ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak,
4. In ieder uitspraak beschrijft de commissie:
   a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
   b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
   c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
   d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
   e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
   a. de klager;
   b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
   c. de betrokkene/zorgaanbieder.

Artikel 37 – Reactie zorgaanbieder

De zorgaanbieder besluit binnen vier weken of zij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies van de klachtencommissie overneemt en stelt klager, betrokkene (voor zover de zorgaanbieder dat niet zelf is) en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de klacht en welke eventuele maatregelen zij zal nemen.

Artikel 38 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 15 tot en met 26 zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in de artikelen 27 t/m 37 van afgeweken is, voorts met uitzondering van artikel 18 1e volzin en ten slotte met dien verstande dat waar 'klachtenfunctionaris' staat, 'klachtencommissie' gelezen moet worden.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 39 – 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 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 40 – Geschilleninstantie

1. INDUS is aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling.nl.
2. Klagers die een klacht hebben ingediend over zorg die door hen wordt ontvangen op grond van de Zvw kunnen hun klacht indienen bij de geschillencommissie wanneer zij niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie dan wel de termijnen voor afhandeling zijn overschreden of wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden door de klachtenfunctionaris wordt behandeld.

Artikel 41 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt met in werking op 19-09-2022. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. INDUS 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 klachtenfunctionaris/ klachtencommissie.
3. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

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 van INDUS Actieve Zorgverlening en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van deze zorgaanbieder om mijn zorgdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, 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 :