

# Klachtenreglement HappyZorg

## Niet helemaal Happy?

HappyZorg doet er alles aan om u zo goed mogelijk te verzorgen, verplegen en ondersteunen. Als u niet helemaal tevreden bent dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn onze zorgverlening aan u te verbeteren. Wij willen namelijk de beste thuiszorg leveren. U moet zich volledig thuis voelen bij HappyZorg. Bent u niet helemaal tevreden, dan hopen wij dat u ons dat wilt laten weten. Wij nemen dan graag uw ontevredenheid direct en zo goed mogelijk weg.

Als u uw ongenoegen wilt uiten dan kunt u het beste eerst contact opnemen met de eigenaar van het wijkteam, de thuiszorgondernemer. Wij leren altijd van uw opmerkingen en nemen uw ongenoegen zeer serieus, dus schroom niet. Maar als u dat niet wilt of als u met de thuiszorgondernemer niet het gewenste resultaat bereikt, dan kunt u zich tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van HappyZorg wenden voor advies en bemiddeling. In de brochure 'U vindt dat onze zorg beter kan' vindt u meer informatie over ons klachtenbeleid.

U kunt uw klacht via een digitaal klachtenformulier bij HappyZorg indienen. Na ontvangst van uw klacht neemt de Klachtenfunctionaris binnen twee werkdagen contact met u op. U kunt uw klacht desgewenst anoniem melden. Wij kunnen in dat geval geen contact met u opnemen, maar nemen ook uw anonieme opmerkingen serieus.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Wij hebben de wettelijke eisen vertaald in een klachtenregeling die u hier aantreft. Deze regeling geldt ook voor cliënten met zorg vanuit de Wmo in zorg bij HappyZorg.

Dit klachtenreglement is eveneens gepubliceerd op de website van HappyZorg. Op verzoek kan het klachtenreglement op papier aan u worden toegezonden.

Contactgegevens ten behoeve van het indienen van uw klacht of andere vragen, treft u hierna.



## Contactgegevens

HappyZorg B.V.

Post: Prinses Margrietplantsoen 50  
2595 BR Den Haag

E-mail: [thuiszorg@happyzorg.nl](mailto:thuiszorg@happyzorg.nl)

Telefoon: 070-262 22 21

### Thuiszorgondernemer

Indien u niet geheel tevreden bent neemt u bij voorkeur eerst contact op met het wijkteam dat zorg bij u verleent. Op onze [website](#) vindt u de contactgegevens van de eindverantwoordelijke van het wijkteam, de thuiszorgondernemer.

### Klachtenfunctionaris

Indien u er met het wijkteam niet uitkomt en een klacht heeft kunt u contact opnemen met de Klachtenfunctionaris van HappyZorg.

Digitaal: Klachtformulier

Post: Postadres HappyZorg B.V. t.a.v. Klachtenfunctionaris

E-mail: [klachtenfunctionaris@happyzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@happyzorg.nl)

Telefoon: 070-262 22 21

### Directie

Post: postadres HappyZorg B.V. t.a.v. Directie

### Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Indien u er met HappyZorg onverhoopt niet uitkomt bestaat de mogelijkheid u te wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Informatie, de brochure downloaden of een geschil melden kan via:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>

Postadres: De Geschillencommissie Zorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

### Wmo-loket van uw gemeente

Indien u er met HappyZorg onverhoopt niet uitkomt en zorg ontvangt vanuit de Wmo, dan kunt u op de website van uw gemeente bij het Wmo-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij uw gemeente.



## Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	Degene op wiens (nalaten van) handelen of besluit de klacht betrekking heeft.
Cliënt	De natuurlijke persoon aan wie HappyZorg verzorging, verpleging of begeleiding biedt of heeft geboden.
Cliëntenraad	Adviesraad samengesteld uit cliënten van HappyZorg B.V. die HappyZorg adviseert over goede verzorging en verpleging en begeleiding.
Directie	De Directie van HappyZorg B.V.
Geschillencommissie	De geschilleninstantie waar HappyZorg bij is aangesloten, te weten "De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg".
Inspecteur	De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.
Klacht	Uiting van onvrede over (het nalaten van) een handeling of een besluit door (een medewerker van) HappyZorg met (nadelige) gevolgen voor een cliënt.
Klachtenfunctionaris	Onafhankelijke Klachtenfunctionaris die voor HappyZorg belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van (of namens) cliënten.
Klager	Degene die een klacht indient.
Ondersteuning	Ondersteuning of dienst zoals omschreven bij of krachtens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), alsmede andere handelingen met een ander doel van het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
Thuiszorgondernemer	Eindverantwoordelijke leidinggevende en zelfstandig ondernemer van een wijkteam van HappyZorg.
Zorg	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede alle andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.



## Klacht indienen

### Artikel 2. Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

1. De cliënt
2. Diens (wettelijke) vertegenwoordiger
3. Diens gemachtigde
4. Diens zaakwaarnemer
5. Diens nabestaande

### Artikel 3. Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan binnen HappyZorg successievelijk worden voorgelegd aan:

1. Degene op wie de klacht betrekking heeft
2. De thuiszorgondernemer
3. De onafhankelijke Klachtenfunctionaris
4. De directie van HappyZorg

### Artikel 4. Wijze waarop een klacht wordt ingediend

Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst met de betrokken zorgverlener en/of met de thuiszorgondernemer van desbetreffend wijkteam besproken. Klachten kunnen echter ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke Klachtenfunctionaris worden ingediend.

## Betrokkenen

### Artikel 5. De aangeklaagde en betrokken meldingscoördinator wijkteam

1. Een aangeklaagde stelt de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De aangeklaagde betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Aangeklaagde maakt de klager zo nodig attent op het klachtenreglement en de onafhankelijke Klachtenfunctionaris.
3. Aangeklaagde bespreekt (geanonimiseerd) de klacht in het team waarvan zij deel uitmaakt met als doel herhaling van desbetreffende klacht te voorkomen.
4. Indien een klacht over een aangeklaagde wordt voorgelegd aan de thuiszorgondernemer, stelt deze de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende aangeklaagde is bij dit gesprek aanwezig tenzij de betreffende thuiszorgondernemer of de klager dit niet wenselijk vindt.



Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door de thuiszorgondernemer.

#### Artikel 6. Thuiszorgondernemer/Directie

1. De thuiszorgondernemer kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de Klachtenfunctionaris.
2. Indien de thuiszorgondernemer een klacht niet zelf behandelt, verzoekt deze de Klachtenfunctionaris om op de hoogte te worden gehouden van de verdere behandeling van de klacht en van het resultaat.
3. Indien een klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de directie van HappyZorg en deze nog niet is besproken met de Klachtenfunctionaris, dan is de Directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de Klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager akkoord is met informele klachtbemiddeling door de Klachtenfunctionaris, neemt de Directie de klacht niet in behandeling.
4. Indien het de klager niet is gelukt om samen met de Klachtenfunctionaris de klacht informeel op te lossen dan neemt de Directie de klacht alsnog in behandeling.

#### Artikel 7. Klachtenfunctionaris

1. De Directie stelt een, onafhankelijke, autonoom binnen de organisatie werkende, Klachtenfunctionaris beschikbaar.
2. De Directie ziet er op toe dat de Klachtenfunctionaris werkzaamheden verricht volgens dit klachtenreglement.
3. De Directie stelt de Klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig zijn.

#### Artikel 8. Taken Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. informeert cliënten, aangeklaagden en derden over de klachtenregeling en verwijst daarbij naar het klachtenreglement van HappyZorg.
  - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van de klacht.
  - c. helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht of onvrede, neemt daarbij een onpartijdige positie in en velt geen oordeel.
2. De Klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht of onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
3. De Directie beschrijft de taken en de werkwijze van de Klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.



4. De Klachtenfunctionaris verricht diens werkzaamheden overeenkomstig de wet en de geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Klachtenfunctionaris diens werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De Klachtenfunctionaris registreert de klachten die zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van de klachten zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de Klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over diens werkzaamheden en bevindingen aan de Directie.
6. De zorgaanbieder stelt de Klachtenfunctionaris in staat om diens taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de Klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van diens functie.
7. Indien de Klachtenfunctionaris van mening is dat diens taak niet naar behoren kan worden vervuld of indien de Klachtenfunctionaris van mening is dat de Klachtenfunctionaris wordt benadeeld wegens de uitoefening van diens functie, kan de Klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Directie. De Directie onderzoekt betreffende melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de Klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de Klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de Klachtenfunctionaris wenden tot de Directie.

## Klachtenbehandeling

### Artikel 9. Het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris

1. Klager kan een klacht te allen tijde mondeling, schriftelijk of per e-mail rechtstreeks bij de Klachtenfunctionaris indienen.
2. De Klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht contact op met de klager om de klacht te bespreken en stuurt klager een ontvangstbevestiging.
3. Als het voor het onderzoeken van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt dan zal de Klachtenfunctionaris de cliënt/klager daarvoor om toestemming vragen.
4. De Klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken nadere informatie te verstrekken, binnen een door de Klachtenfunctionaris gestelde termijn.
5. De Klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat deze bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De Klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De Klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de Klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.



De Klachtenfunctionaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De Klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de Klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## Artikel 10. Termijn van behandeling

De Klachtenfunctionaris geeft binnen zes weken na ontvangst van de klacht advies aan de directie van HappyZorg. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de Klachtenfunctionaris de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de reden en van de termijn waarbinnen zij alsnog een advies tegemoet kunnen zien.

## Artikel 11. Bevoegdheid van de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris beoordeelt of deze bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar diens oordeel niet het geval is, deelt de Klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Klachtenfunctionaris behandelt uitsluitend klachten die onder de zorg- en ondersteuningsverantwoording van HappyZorg vallen. Onder verantwoording van HappyZorg valt alle zorg en ondersteuning waarvoor HappyZorg de indicatie- en financiële stroom en de financiële afwikkelingen met de (zelfstandig) zorgverleners behandelt.

## Artikel 12. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Klachtenfunctionaris is behandeld.
  - b. Indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.
  - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
  - d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis, langer dan twee jaar geleden.
2. Indien de Klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart deelt de Klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## Artikel 13. Onderzoek

1. De Klachtenfunctionaris kan aangeklaagde(n) verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.



2. Aangeklaagde(n) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de Klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De Klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de Directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van HappyZorg.

#### Artikel 14. Melding door Klachtenfunctionaris aan Directie

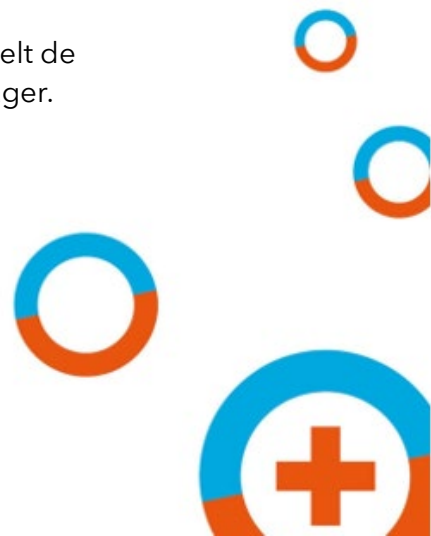
1. De Klachtenfunctionaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na diens melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de Klachtenfunctionaris deze schriftelijk aan de Directie. Tevens stelt de Klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Directie.
3. De Klachtenfunctionaris verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door Klachtenfunctionaris te bepalen periode schriftelijk te informeren over diens bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de Klachtenfunctionaris.

#### Artikel 15. Melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

1. Indien de Klachtenfunctionaris niet is gebleken dat de Directie maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 14, meldt de Klachtenfunctionaris deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding, zoals bedoeld in lid 1, stelt de Klachtenfunctionaris de Directie de klager en de aangeklaagde op de hoogte van diens voornemen de klacht te melden aan de inspecteur.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de Klachtenfunctionaris de klacht die gemeld wordt aan de inspecteur.
4. De Klachtenfunctionaris deelt de Directie, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee dat een melding is gedaan aan de inspecteur.

#### Artikel 16. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of via e-mail kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de Klachtenfunctionaris wenst. Als de Klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt deelt de Klachtenfunctionaris dit mee aan de aangeklaagde, de Directie en de klager.





## Artikel 17. Advies Klachtenfunctionaris

1. In ieder advies beschrijft de Klachtenfunctionaris:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de Klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de Klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
2. De Klachtenfunctionaris stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de aangeklaagde;
  - c. de thuiszorgondernemer/Directie.

## Artikel 18. Oordeel Directie

1. De Directie beoordeelt ontvangen klachten zo snel mogelijk. Indien de Directie voorziet dat voor de klachtbehandeling meer dan zes weken nodig is, deelt de Directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Directie.
2. Indien de Directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden deelt de Directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Indien een klacht wordt ingediend bij de Directie en deze nog niet is besproken met de onafhankelijk Klachtenfunctionaris, dan is de Directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de Klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Directie de klacht niet in behandeling. De Directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
4. De Directie zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld. Hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.



5. De Directie vermeldt dat de klager, welke een klacht heeft ingediend vallend onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw), indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het tweede lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### Artikel 19. Klachten vallend onder de Wmo

1. De diverse gemeenten gaan verschillend om met klachten in het kader van kwaliteitsbewaking en contractbeheer. De klager dient zich op de site van de gemeente te vergewissen op welke wijze hij een klacht kan indienen met betrekking tot de diensten van de gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo.
2. Zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klachten worden ingediend bij HappyZorg.
3. De klachtbehandeling bij HappyZorg is zoals omschreven in hoofdstuk 3.
4. De Klachtenfunctionaris van HappyZorg stelt het meldpunt van de betrokken gemeente, indien gewenst, op de hoogte van een zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klacht en de resultaten van de bemiddeling.
5. Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht door HappyZorg voor de klager negatief is, zal HappyZorg klager informeren over de mogelijkheid tot het indienen van de klacht bij een externe instantie.

#### Artikel 20. Beoordeling van klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg/ondersteuning die door meerdere zorgaanbieders, in onderlinge samenhang, wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.



## Overige bepalingen

### Artikel 21. Geschillencommissie

1. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg waar de zorgaanbieder bij aangesloten is.

### Artikel 22. Geheimhouding

De Klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die in het kader van de uitoefening van diens functie wordt verkregen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs wordt vermoed, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit diens taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 23. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een elektronisch klachtdossier waartoe alleen de Klachtenfunctionaris toegang heeft. Een klachtdossier wordt minimaal twee jaar bewaard. HappyZorg is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen.
2. Documenten, mailberichten en (gespreks-)notities met betrekking tot een klacht worden niet in het elektronisch cliëntendossier maar als klachtdossier bewaard.

### Artikel 24. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Dit reglement laat onverlet dat klachten kunnen worden voorgelegd aan andere instanties.

### Artikel 25. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde, tenzij de aangeklaagde een zelfstandige zorgverlener betreft. In het geval dat de aangeklaagde een zelfstandige zorgverlener betreft kunnen aan de zelfstandige zorgverlener administratiekosten en bemiddelingskosten in rekening worden gebracht.
2. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure bij laten staan door een zelf gekozen vertrouwenspersoon. Eventuele kosten verbonden aan deze gevraagde bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
3. Voor behandeling van een geschil brengt de Geschillencommissie waarbij HappyZorg aangesloten is een bedrag in rekening. In het reglement van de Geschillencommissie staat om welk bedrag het kan gaan en voor wie de rekening is.



## Artikel 26. Jaarverslag en reglement

1. De Klachtenfunctionaris brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directie. Daarin beschrijft de Klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de behandelde klachten.
2. De directie van HappyZorg geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat de doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop de organisatie omgaat met klachten.
3. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het reglement treden niet in werking dan nadat de Directie daaraan goedkeuring heeft gegeven. De Directie onthoudt goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de organisatie geldende regelingen.

## Artikel 27. Wijze van openbaarmaking klachtenreglement

1. De Directie brengt dit reglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst voor het te leveren product, te attenderen op deze regeling, door desgevraagd een exemplaar van het reglement te verstrekken en te vermelden dat het klachtenreglement beschikbaar is op de website van HappyZorg.
2. De Directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die binnen HappyZorg gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
3. Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door HappyZorg ingestelde cliëntenraad (in oprichting).
4. Dit reglement wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie gebruikelijke wijze.

## Artikel 28. Evaluatie

1. De Directie evalueert het klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2. De Directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de Klachtenfunctionaris en de cliëntenraad (in oprichting).

## Artikel 29. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Klachtenfunctionaris voor zover het de werkzaamheden van de Klachtenfunctionaris betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Directie.



### Artikel 30. Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van het reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het reglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

### Artikel 31. Vaststelling en wijziging reglement

1. Het klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van het reglement legt de Directie ter advisering voor aan de Klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van het reglement legt de directie Thuiszorg ter advisering voor aan de cliëntenraad (in oprichting).

### Artikel 32. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-02-2023 en vervangt derhalve het voorgaande reglement.

