



## Klachtenreglement Rendiz Zorg BV

In dit klachtenreglement is een klachtenregeling opgenomen voor deelnemers (of vertegenwoordigers en nabestaanden) van Rendiz Zorg BV.

De klachtenregeling heeft enerzijds tot doel dat de individuele klager op juiste wijze zijn klacht kan indienen en gehoord wordt; anderzijds wordt de kwaliteit van de beroepsuitoefening door Rendiz Zorg BV daarmee bevorderd.

Het klachtenreglement is opgedeeld in twee reglementen:

**1. Klachten die betrekking hebben op de WKKGZ (WLZ, PGB, WMO en participatie vanuit gemeenten);**

Hiervoor is Rendiz Zorg BV aangesloten bij Het Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Voor advies over hoe om te gaan met een situatie waarover iemand ontevreden is kan er ook contact opgenomen worden met Klachtenportaal Zorg. Er wordt dan nog geen procedure opgestart.

[Meer informatie over klachten binnen de WKKGZ \(wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg\).](#)

**2. Klachten met betrekking tot UWV trajecten.**

Hiervoor heeft Rendiz Zorg BV een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld.



## Inhoud

Reglement WKKGZ: WLZ, PGB, WMO en participatie vanuit gemeenten .....	3
Artikel 1    Begripsbepaling.....	3
Artikel 2    De informele oplossing en de formele procedure .....	3
Artikel 3    Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris.....	3
Artikel 4    Procedure voor behandeling van een klacht.....	4
In behandeling nemen van de klacht .....	4
Ontvangstbevestiging .....	4
Termijnen .....	4
Artikel 5    Buiten behandeling laten klacht .....	5
Artikel 6    Intrekken klacht.....	5
Artikel 7    Bekendmaking klachtenregeling .....	6
Artikel 9    Geheimhouding.....	6
Artikel 10   Inwerkingtreding .....	6
Reglement UWV trajecten .....	7
Artikel 1    Begripsbepaling.....	7
Artikel 2    De informele oplossing en de formele procedure .....	7
Artikel 3    Instellen klachtencommissie .....	7
Artikel 4    Taken en verantwoordelijkheden van de klachtencommissie.....	7
Artikel 5    Uitgangspunten van de klachtenregeling .....	8
Artikel 6:   Procedure voor behandeling van een klacht.....	8
In behandeling nemen van de klacht.....	8
Termijnen .....	8
Artikel 7    Intrekken klacht.....	9
Artikel 8    Verslaglegging .....	9
Artikel 9    Bekendmaking klachtenregeling .....	9
Artikel 11   Geheimhouding .....	9
Artikel 12   Inwerkingtreding .....	10

## Reglement WKKGZ: WLZ, PGB, WMO en participatie vanuit gemeenten

---

### Artikel 1 Begripsbepaling

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
  - *Wkkgz*: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
  - *Uitvoeringsbesluit Wkkgz*: het besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wkkgz, in werking getreden op 1 januari 2016.
  - *Zorgaanbieder*: de zorgaanbieder (Rendiz Zorg BV) als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
  - *Deelnemer*: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
  - *Klager*: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een deelnemer, de vertegenwoordiger of nabestaande vaneen deelnemer of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
  - *Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder is begaan tegenover een deelnemer. Onder een gedraging wordt ook verstaan een nalaten. Het gaat uitdrukkelijk niet om niet zorg gerelateerde onderwerpen zoals facturen, geschillen over overeenkomsten of problemen in de woning.
  - *Klachtenfunctionaris*: de persoon die door zijn geschiktheid is aangewezen om op verzoek van een klager een advies op te stellen. Het advies heeft betrekking op de indiening van een klacht. Daarnaast staat de klachtenfunctionaris de klager bij het formuleren van de klacht bij. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

### Artikel 2 De informele oplossing en de formele procedure

1. Een deelnemer met een klacht richt zich bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om gezamenlijk tot een informele oplossing te komen.
2. Een deelnemer kan de klacht ook rechtstreeks bij Klachtportaal Zorg indienen. Dit kan ook nadat de zorgaanbieder en de klager niet tot een informele oplossing zijn gekomen. De klachtenfunctionaris kan de klager bij het indienen van de klacht ondersteunen.

### Artikel 3 Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
  - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een oplossing te komen;
  - c. de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - d. de klager op zijn verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
  - e. de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht;
  - f. de zorgaanbieder te voorzien van informatie en procesmatig te ondersteunen bij het opstellen van een reactie op de klacht;
  - g. de klager en de zorgaanbieder op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
  - h. de verslaglegging van de voortgang van de klachtbehandeling en de resultaten;
  - i. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wil voortzetten.

2. Bij de uitoefening van de taak heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris heeft zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager geen inzage in het behandeldossier.
4. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris spant zich ook in zich op die manier te presenteren.
5. De klachtenfunctionaris hoort en kent de standpunten van de zorgaanbieder en de klager. De zorgaanbieder en de klager zijn daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
6. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze zijn functie kan uitoefenen, moet dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder worden gemeld. In dat geval wordt een andere klachtenfunctionaris aangewezen.
7. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

#### **Artikel 4            Procedure voor behandeling van een klacht**

##### **In behandeling nemen van de klacht**

1. Als niet tot een informele oplossing is gekomen of als de klager zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, dan kan de klager een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
2. De klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen bijvoorbeeld bij het formuleren en het indienen van een klacht.
3. De datum waarop de zorgaanbieder door de klachtenfunctionaris op de hoogte is gebracht van de klacht, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn.
4. Indien een klacht door een vertegenwoordiger of nabestaande van de deelnemer wordt ingediend, kan Klachtenportaal Zorg vragen waar de vertegenwoordigingsbevoegdheid uit blijkt.

##### **Ontvangstbevestiging**

5. Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

##### **Termijnen**

6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, via de klachtenfunctionaris een brief van de zorgaanbieder waarin gemotiveerd de uitkomst het onderzoek van de klacht staat, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
7. Indien het verrichten van zorgvuldig onderzoek daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
8. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd.

9. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) informeert klager in zijn schriftelijk oordeel over de klacht over de mogelijkheid voor klager om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Klachtportaal Zorg.

#### **Artikel 5 Buiten behandeling laten klacht**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en een e-mailadres van de klager;
  - b. een datum;
  - c. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
  - d. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
  - e. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - f. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. de klacht niet aan de vereisten van de eerste twee leden voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
  - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de deelnemer niet de vertegenwoordigingsbevoegdheid aannemelijk heeft kunnen maken, als bedoeld in artikel 3, derde lid, en in de gelegenheid is gesteld om dit binnen twee weken alsnog te doen;
  - c. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder e;
  - d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd);
  - e. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
  - f. de klacht betrekking heeft op de Wet zorg en dwang (Wzd);
  - g. de klacht betrekking heeft op jeugdzorg die onder de Jeugdwet valt;
  - h. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
  - i. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - j. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van het indienen van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden. De gedraging of de gevolgen van deze gedraging moet voor klager dan wel korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden.
  - k. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.

#### **Artikel 6 Intrekken klacht**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris dit mede aan de zorgaanbieder en de klager.



2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
- Aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
  - Aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

#### **Artikel 7 Bekendmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij (de vertegenwoordigers van) deelnemers wordt bekendgemaakt door vermelding op de website, het vertrekken van folders en het mondeling attenderen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

#### **Artikel 8 Kosten**

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

#### **Artikel 9 Geheimhouding**

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel bekend moet worden geacht. Dit betekent dat deze gegevens, niet aan derden mogen worden vertrekt, tenzij sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

#### **Artikel 10 Verslaglegging**

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslag jaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtenfunctionarissen.
- Beschreven wordt het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- Het jaarverslag is op te vragen en wordt op de website gepubliceerd.

#### **Artikel 10 Bewaarplicht**

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt maximaal 2 jaar bewaard nadat de klacht is afgerond.

#### **Artikel 11 Inwerkingtreding**

De klachtenregeling is met instemming van representatieve organisaties van cliënten vastgesteld voor Klachtenportaal Zorg. De klachtenregeling treedt per 1 januari 2024 in werking.

#### **Artikel 12 Geschillencommissie KPZ**

Bij ontevredenheid over de geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de geschillencommissie KPZ.

[Lees meer over deze procedure.](#)

***Klachtenportaal Zorg***

*Westeinde 14A,*

*1601 BJ Enkhuzen*

*E: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)*

*T: [\(0228\) 32 22 05](tel:(0228)322205)*

*[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)*

## Reglement UWV trajecten

---

### Artikel 1 Begripsbepaling

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Zorgaanbieder*: Rendiz Zorg BV
- *Deelnemer*: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- *Klager*: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een deelnemer, de vertegenwoordiger of nabestaande van een deelnemer of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
- *Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder is begaan tegenover een deelnemer. Onder een gedraging wordt ook verstaan een nalaten. Het gaat uitdrukkelijk niet om niet zorg gerelateerde onderwerpen zoals facturen, geschillen over overeenkomsten of problemen in de woning.
- *Klachtencommissie*: de door Rendiz Zorg BV ingestelde onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de klachtenafhandeling.

### Artikel 2 De informele oplossing en de formele procedure

1. Een deelnemer met een klacht richt zich bij voorkeur eerst tot (de betreffende medewerker) zorgaanbieder om gezamenlijk tot een informele oplossing te komen.
2. Als een deelnemer van mening is dat er met (de medewerker van) Rendiz Zorg BV niet tot een oplossing van de klacht is te komen kan deze de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

### Artikel 3 Instellen klachtencommissie

1. Het management van Rendiz Zorg BV draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk functionerende klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit minimaal twee leden.
2. Per klacht zal er voor gezorgd worden dat geen van de personen die plaats hebben in de klachtencommissie, direct betrokken is bij datgene waarop de klacht betrekking heeft. Is dit toch het geval, dan zal er tijdens een vervangend lid worden aangesteld.
3. De leden van de klachtencommissie en andere betrokkenen bij de procedure hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
4. Zowel de klager als Rendiz Zorg BV kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal diens plaatsvervanger in zijn/haar plaats treden.
5. Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

### Artikel 4 Taken en verantwoordelijkheden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
  - a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren betreffende de door Rendiz Zorg BV te nemen maatregelen.
  - b. Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door Rendiz Zorg BV en daarvan melding maken bij het management van Rendiz Zorg BV.
  - c. Evalueren van de klachtafhandeling en de genomen maatregelen na afronding van de klacht.
2. Mogelijkheden klachtencommissie:
  - a. Het oproepen en horen van de personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.



- b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van stukken die betrekking hebben op derden.
- c. Het zelfstandig doen van een poging om (alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan) de relatie tussen partijen te herstellen.
- d. Het inschakelen van deskundigen.

#### **Artikel 5           Uitgangspunten van de klachtenregeling**

1. De klacht wordt eerste besproken tussen klager een aangeklaagde.
2. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.
3. Zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de klacht en geeft zij advies aan Rendiz Zorg BV over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
4. De klachtenregeling is kosteloos voor de klager.
5. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
6. De klacht wordt afgehandeld volgens vaste overzichtelijke procedures.
7. Beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
8. Beide partijen hebben recht op inzage van alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken.
9. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
10. Rendiz Zorg BV draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten; de aard van de klachten; alsmede de getroffen maatregelen.
11. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

#### **Artikel 6:           Procedure voor behandeling van een klacht**

##### **In behandeling nemen van de klacht**

1. Als niet tot een informele oplossing is gekomen of als de klager zich niet rechtstreeks tot de betrokken medewerker van Rendiz Zorg BV wil wenden, dan kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie van Rendiz Zorg BV via:  
Rendiz Zorg BV  
Industrieterrein Panningen 4  
5981 NK Panningen  
[info@rendiz.nl](mailto:info@rendiz.nl)
2. De datum waarop de klacht ontvangen is geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn.

##### **Termijnen**

3. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijk klacht wordt de klager door de klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd over de te volgen procedure. In dit bericht zijn minimaal opgenomen: Een korte omschrijving van de klacht, data die betrekking hebben op deze klacht en het feit of de klacht in behandeling wordt genomen.
4. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat zal zij de klager in de gelegenheid stellen meer duidelijkheid te verschaffen.
5. De klachtencommissie doet vervolgens binnen 3 werkdagen mededeling van de inhoud van de klacht aan Rendiz Zorg BV, met het verzoek om hier binnen 7 werkdagen op te reageren.
6. De klachtencommissie doet binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht, aan de klager en de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.



7. De klachtencommissie deelt aan de klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij Rendiz Zorg BV heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
8. Aangeklaagde bericht binnen 6 dagen klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
9. In geval een klager meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld kan hij escaleren naar opdrachtgever: klager kan zich dan melden bij het klachtenbureau UWV.
10. Aangeklaagde moet op verzoek van opdrachtgever inzicht geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
11. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde binnen 21 werkdagen.

#### **Artikel 7 Intrekken klacht**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht schriftelijk intrekt, dan wel indien na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling ontstaat.
2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
  - Aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
  - Aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.
3. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geeigende externe organisatie.
4. Als de klacht door een externe organisatie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

#### **Artikel 8 Verslaglegging**

1. De klager, Rendiz Zorg BV en de overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moet worden, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie. Hiervan wordt een schriftelijk verslag door de klachtencommissie opgemaakt dat zowel aan de klager als aan Rendiz Zorg BV wordt toegezonden.
2. De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard redelijkerwijs aan Rendiz Zorg BV gesteld moeten worden.
3. De klachtencommissie maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede het advies over de te nemen maatregelen door Rendiz Zorg BV opgenomen.

#### **Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij (de vertegenwoordigers van) deelnemers wordt bekendgemaakt door vermelding op de website en het mondeling attenderen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

#### **Artikel 10 Kosten**

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

#### **Artikel 11 Geheimhouding**

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van



verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel bekend moet worden geacht. Dit betekent dat deze gegevens, niet aan derden mogen worden vertrekt, tenzij sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

**Artikel 14 Bewaarplicht**

Rendiz Zorg BV bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klacht is afgerond.

**Artikel 12 Inwerkingtreding**

De klachtenregeling treedt in werking op 1-11-2024.

**Contact Klachtencommissie**

Rendiz Zorg BV  
Industrieterrein Panningen 4  
5981 NK Panningen  
[info@rendiz.nl](mailto:info@rendiz.nl)