



## **Integrale klachtenregeling GGz Centraal**

Raad van bestuur  
23 juli 2024

## Inhoud

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Inleiding .....                       | 3  |
| Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen.....  | 4  |
| Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede.....  | 6  |
| Hoofdstuk 3 Klachtopvang .....        | 7  |
| Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling ..... | 9  |
| Hoofdstuk 5 Overige bepalingen .....  | 12 |

## Inleiding

Klachten of (signalen van) onvrede kunnen belangrijke signalen zijn. Door hier goed mee om te gaan kan GGz Centraal het vertrouwen van ontevreden cliënten behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten worden geleerd. Zij kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg wordt verbeterd.

Middels deze integrale klachtenregeling wil GGz Centraal zorg dragen voor een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten en/of (signalen van) onvrede. De regeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en aangeklaagde bevredigende oplossing.

De integrale klachtenregeling is van toepassing op de zorg, jeugdhulp en/of maatschappelijke ondersteuning die cliënten van GGz Centraal ontvangen. Voor klachten op grond van de Wet verplichte ggz geldt het reglement van de [Regionale Klachtencommissie Midden-Nederland](#).

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:  
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde GGz Centraal zelf of een persoon die voor GGz Centraal werkzaam is<sup>1</sup>;
- b. cliënt:  
een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de GGz Centraal zorg verleent of heeft verleend;
- c. cliëntenraad:  
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de GGz Centraal;
- d. formeel oordeel:  
een schriftelijke mededeling van GGz Centraal waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen GGz Centraal over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen weke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- e. geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- f. klacht<sup>2</sup>:  
een uiting van onvrede die schriftelijk<sup>3</sup> is ingediend bij de klachtenfunctionaris over:
  - a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de GGz Centraal of personen van wie deze zich bedient;
  - b. de weigering van de GGz Centraal om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen;
- g. klachtencommissie:  
de Regionale Klachtencommissie Midden-Nederland die tot taak heeft te beslissen op klachten (in beroep) als bedoeld in de Jeugdwet, op klachten in beroep in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en evenals klachten als bedoeld in de Wkkgz in geval tevens sprake is van samenloop met een klacht(en) in het kader van de Wet verplichte ggz.

---

<sup>1</sup> Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische arbeidsverhouding tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

<sup>2</sup> Zie voor de mogelijkheid tot het indienen van een mondelinge klacht artikel 4 lid 5 en 7 lid 1.

<sup>3</sup> Vanaf het schriftelijk indienen begint het formele traject en beginnen de wettelijke behandeltermijnen (zes + vier weken) te lopen.

- h. klachtenfunctionaris:  
een of meer door GGz Centraal aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de organisatie van GGz Centraal zijn belast met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten van cliënten, en klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
- i. klager:  
degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van GGz Centraal, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en ook degene die door GGz Centraal geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen;
- bij jeugdhulp kunnen tevens klagen bij gedragingen jegens hen, de ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder;
- j. naaste:  
een naaste is een persoon uit de directe omgeving van cliënt. De cliënt bepaalt zelf wie zijn naasten zijn, wie hem dierbaar zijn en wie voldoende vertrouwen genieten. Het gaat daarbij om gevoel van veiligheid en verbondenheid. Wie naasten zijn, kan door de tijd heen veranderen.
- k. nabestaande:  
de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degenen die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen;
- l. raad van bestuur:  
de raad van bestuur van GGz Centraal;
- m. schadeclaim:  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- n. termijn:  
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de GGz Centraal een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;

- o. vertegenwoordiger:  
de persoon of personen die GGz Centraal op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- p. zorg:  
als zorg in de zin van deze regeling wordt aangemerkt de zorg, jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning verleend onder verantwoordelijkheid van GGz Centraal;
- q. zorgaanbieder:  
De Stichting GGz Centraal;
- r. zorgverlener:  
degene die persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

### *Artikel 2 Bij wie kan een cliënt/klager terecht als hij ontevreden is?*

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris.

### *Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende*

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met de leidinggevende.

5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoetgekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of leidinggevende de klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

## Hoofdstuk 3 Klachtopvang

### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde. Indien de klachtenfunctionaris de klacht onvoldoende heeft kunnen wegnemen volgt een formeel oordeel.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door GGZ Centraal overeenkomstige de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het voeren van een eerste gesprek over de klacht;
  - b. een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het schriftelijk formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
  - c. het periodiek informeren van GGz Centraal over de in behandeling zijnde klachten;
  - d. indien de klacht een andere zorgaanbieder dan GGz Centraal betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
  - e. het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;
  - f. zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken zorgaanbieders gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die zij met elkaar verlenen;
  - g. voor de behandeling van de klacht als bedoeld in d. e. en f. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager;

6. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van 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 een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
7. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkene gewaarborgd is;

#### *Artikel 5 De patiëntvertrouwenspersoon (pvp)*

1. Een cliënt die te maken krijgt (of heeft gehad) met verplichte zorg heeft recht op de ondersteuning van een pvp.
2. Een cliënt die (vrijwillig) klinisch is opgenomen heeft recht op de ondersteuning van een pvp.
3. Een cliënt die ambulante behandeling ontvangt en te maken krijgt met drang en mogelijke dwang heeft recht op de ondersteuning van een pvp.
4. Cliënten worden door GGZ Centraal geïnformeerd over de pvp, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en ondersteuning bij klachten over de zorgverlening. De pvp is niet in dienst van de GGZ Centraal.
5. De pvp is er voor de cliënt en behartigt de belangen van cliënt met zijn of haar toestemming. De hulp van de pvp is gratis.

#### *Artikel 6 De familievertrouwenspersoon (fvp)*

1. Familie en naasten van cliënten van GGZ Centraal kunnen voor advies, informatie, steun en ondersteuning bij klachten terecht bij de fvp.
2. De familie en naasten worden geïnformeerd over de fvp waarbij zij terecht kunnen met algemene vragen en klachten over de zorgverlening van de instelling. De fvp is niet in dienst van GGZ Centraal.
3. De fvp is er voor de familie en naasten en behartigt hun belangen. De hulp van de fvp is gratis.



## Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

### Artikel 7 *Het indienen van een klacht*

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. een klacht dient bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend;
  - b. Zo nodig kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend. In dat geval zet de klachtenfunctionaris de klacht op schrift en verifieert deze bij de klager.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden.

Een klacht kan in het kader van geboden jeugdhulp worden ingediend door:

- a. jeugdige;
- b. de ouder;
- c. de ouder zonder gezag;
- d. voogd;
- e. degene die ander dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
- f. pleegouder.

Een klacht kan in het kader van bejegening richting familie/naastbetrokkene worden ingediend door naastbetrokkenen die in het kader van hun relatie met de cliënt contacten met de GGz Centraal onderhouden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### Artikel 8 *Bevoegdheid en ontvankelijkheid*

1. GGz Centraal is niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor GGz Centraal werkzaam is of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. Met toestemming zendt GGz Centraal de klacht door aan betreffende instelling.
2. Indien een klacht van dezelfde klager reeds door GGz Centraal is behandeld, neemt GGz Centraal de klacht niet (opnieuw) in behandeling.
3. GGz Centraal neemt de klacht niet in behandeling indien eenzelfde klacht nog in behandeling is.

4. Beslissingen die in artikel 10:3 Wet verplichte ggz worden genoemd stuurt GGz Centraal met toestemming van cliënt ter behandeling door aan de Klachtencommissie Midden-Nederland .
5. GGz Centraal behandelt de klacht niet als klager de klacht intrekt. Na intrekking kan klager de klacht opnieuw ter behandeling indienen.

#### *Artikel 9      Behandeling van de klacht door klachtenfunctionaris*

1. De klachtenfunctionaris handelt in overeenstemming met de taken zoals beschreven in artikel 4.
2. De behandeling van klachten vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
3. De klachtenfunctionaris stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en neemt zo snel mogelijk contact op met de klager.
4. Klager en aangeklaagde zetten zich beide in om tot een oplossing te komen.
5. Wanneer de klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert deze conform artikel 4 lid 6.
6. Indien de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor beide partijen bevredigende oplossing, schrijft GGz Centraal een formeel oordeel. Dit oordeel kan worden opgesteld op basis van het tot dan toe opgebouwde dossier en/of nader onderzoek.
7. De klacht wordt binnen 6 weken na indiening afgerond. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmalig worden verlengd met een termijn van 4 weken. De klachtenfunctionaris informeert de klager hierover tijdig. In overleg met klager kan deze termijn worden verlengd.

#### *Artikel 10      Behandeling van de klacht door de klachtencommissie*

1. In geval van een gecombineerde klacht, dat wil zeggen een klacht in het kader van de Wet verplichte ggz en gelijktijdig een klacht in het kader van de Wkkgz, onderzoekt de klachtencommissie tevens de Wkkgz klacht en draagt zorg voor een uitspraak over deze klacht(en).
2. Voor de procedure van de klachtenbehandeling door de klachtencommissie geldt het klachtreglement van de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur/directeur zorg verzorgt in vervolg op de uitspraak voor een formeel oordeel conform artikel 12 van dit reglement.

#### *Artikel 11      Schadeclaim*

1. De klachtenfunctionaris kan geen verzoek om schadevergoeding of een financiële tegemoetkoming behandelen.
2. De klachtenfunctionaris geleidt het verzoek tot schadevergoeding of financiële tegemoetkoming door naar de directie van de zorgseenheid of raad van bestuur en geeft de klager uitleg over de procedure. Bij voorkeur wordt de klacht die aanleiding is voor de claim eerst inhoudelijk behandeld.
3. Een client kan een schadeclaim ook rechtstreeks aan de directie van een zorgseenheid of raad van bestuur toezenden.

#### *Artikel 12      Formeel oordeel directie zorgseenheid/raad van bestuur*

1. De raad van bestuur/de directeur zorg verzorgt op verzoek van de klachtenfunctionaris een formeel oordeel aan klager.
2. Dit formeel oordeel volgt uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris informeert klager hier tijdig over.
3. In het formeel oordeel wordt gemotiveerd beschreven of de klacht gegrond of ongegrond is. Ook staat in het formeel oordeel welke maatregelen de zorgaanbieder heeft genomen naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn.

#### *Artikel 13      Beroep*

1. Klagers die een klacht hebben ingediend op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning of Jeugdwet kunnen tegen het formeel oordeel van GGz Centraal in beroep bij de Klachtencommissie Wvvgz Midden-Nederland. Voor deze procedure geldt het reglement van deze commissie.
2. Indien de cliënt die een klacht op grond van de Wkkgz heeft ingediend, niet tevreden is met het oordeel van de GGz Centraal na behandeling conform deze regeling en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.
3. De Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg is slechts bevoegd voor het behandelen van klachten in het kader van de Wkkgz. Klachten over gedragingen van medewerkers jegens klager(s) in het kader van jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning kunnen niet door de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg worden behandeld.
4. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder formeel oordeel van de GGz Centraal te vragen – een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de GGz Centraal in het kader van de zorgverlening bij de GGz Centraal indient.

5. Een geschil moet binnen een jaar, na de datum waar klager de klacht heeft ingediend bij de GGz Centraal, bij de geschillencommissie worden ingediend.
6. Indien klager ervoor kiest om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg, doet hij/zij afstand van het recht op toegang tot de civiele rechter en committeert hij/zij zich aan het bindende advies van de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

## Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

### *Artikel 14 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft*

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg 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 namens GGz Centraal met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
4. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
5. De gecombineerde behandeling van een klacht vindt plaats op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp.

### *Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier*

1. GGz Centraal bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

#### *Artikel 16      Geheimhouding*

GGz Centraal regelt dat eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### *Artikel 17      Kosten*

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. 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 betrokken partij(en) zelf.

#### *Artikel 18      Openbaarmaking klachtenregeling*

GGz Centraal draagt er zorg voor dat deze regeling op goede wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijk deel van de website van GGz Centraal geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

#### *Artikel 19      Evaluatie*

1. GGz Centraal evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. GGz Centraal betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

#### *Artikel 20      Onvoorziene omstandigheden*

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist GGz Centraal.

#### *Artikel 21      Vaststelling en wijziging regeling*

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door GGz Centraal.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

#### *Artikel 22      Datum van inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2024.