

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder: De Zorgprofs ZVW B.V. en De Zorgprofs WLZ B.V.
 - b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder.
 - c. interne klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van meldingen en klachten van cliënten.
 - d. externe klachtenfunctionaris: de functionaris zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling.
 - e. cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie door de zorgaanbieder zorg wordt verleend.
 - f. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
 - g. klager: degene die de klacht indient. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.
 - h. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
 - i. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
 - j. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz.
 - k. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
 - l. geschillencommissie: de instantie zoals bedoeld in artikel 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. De zorgaanbieder is aangesloten bij de Stichting Zorggeschil, Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn onvrede bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de raad van bestuur of de interne klachtenfunctionaris. Indien de klager hierna niet tevreden met de afhandeling kan de klager zich wenden tot de externe klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken de onvrede van de cliënt in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De desbetreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De interne klachtenfunctionaris

1. De interne klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De interne 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 degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de interne klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De interne klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de interne klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De interne klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de interne klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De interne klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de interne klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de interne klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de interne klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de interne klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van interne klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de interne klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de interne klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 De externe klachtenfunctionaris

Artikel 5 Externe klachtenfunctionaris

1. De raad van bestuur van De Zorgprofs biedt de mogelijkheid aan de klager om zijn klacht voor te leggen aan een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van De Zorgprofs bij haar kunnen worden ingediend.
3. De raad van bestuur ziet erop toe dat de externe klachtenfunctionaris haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen.
4. De onafhankelijke externe klachtenfunctionaris is ondergebracht bij Stichting Quasir. Deze is te bereiken via bemiddeling@quasir.nl of telefoon 085-4874012.

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de externe klachtenfunctionaris

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de externe klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de interne klachtenfunctionaris, is de externe klachtenfunctionaris bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de interne klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de externe klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling. De externe klachtenfunctionaris neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De externe klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De externe klachtenfunctionaris vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de externe klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging. De externe klachtenfunctionaris vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de externe klachtenfunctionaris te bepalen termijn.
4. De externe klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de externe klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De externe klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De externe klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De externe

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de externe klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De externe 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 externe klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De externe klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de externe klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De externe klachtenfunctionaris brengt zo spoedig advies uit over de beoordeling van de klacht. De externe klachtenfunctionaris meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De externe klachtenfunctionaris voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 9 Bevoegdheid van de externe klachtenfunctionaris

1. De externe klachtenfunctionaris beoordeelt of deze bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De externe klachtenfunctionaris is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de externe klachtenfunctionaris, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de externe klachtenfunctionaris. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
5. Indien de externe klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de externe klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de externe klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat zij zich op grond van het tweede lid onbevoegd heeft verklaard, stuurt de externe klachtenfunctionaris de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

1. De externe klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder door de externe klachtenfunctionaris is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht 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 die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de externe klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de externe klachtenfunctionaris. Zijn beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Artikel 11 **Onderzoek**

1. De externe klachtenfunctionaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de externe klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen geveerd kan worden.
3. De externe klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 12 **Hoorzitting**

1. De externe klachtenfunctionaris kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de externe klachtenfunctionaris anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de externe klachtenfunctionaris hen afzonderlijk horen.

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

- Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de externe klachtenfunctionaris zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de externe klachtenfunctionaris ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de externe klachtenfunctionaris te bepalen termijn te reageren.

Artikel 13 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de externe klachtenfunctionaris wenst. Als de externe klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de externe klachtenfunctionaris dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 14 Advies externe klachtenfunctionaris

- Het advies van de externe klachtenfunctionaris strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de externe klachtenfunctionaris kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
- In ieder advies beschrijft de externe klachtenfunctionaris:
 - de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - de wijze waarop de externe klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
 - het advies van de externe klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
 - eventuele aanbevelingen van de externe klachtenfunctionaris.
- De externe klachtenfunctionaris stuurt het advies over een klacht aan:
 - de klager;
 - de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - de aangeklaagde;
 - de Raad van Bestuur.

Artikel 15 Oordeel Raad van Bestuur

- De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de externe klachtenfunctionaris zoals bedoeld in artikel 11, lid 2, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de externe klachtenfunctionaris.

2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de externe klachtenfunctionaris aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de externe klachtenfunctionaris schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel 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.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de externe klachtenfunctionaris, motiveert hij dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 16 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 Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel 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.

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 17 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, 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.

Artikel 18 Geheimhouding

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 uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De externe klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 20 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 21 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 22 Jaarverslag en reglement

1. De externe klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de externe klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de door de externe klachtenfunctionaris behandelde klachten en de strekking van zijn adviezen.
2. De externe klachtenfunctionaris is bevoegd zijn werkzaamheden nader te regelen in een door hem op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn

Klachtenregeling cliënten wijkverpleging en WLZ

goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 23 **Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 24 **Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de externe klachtenfunctionaris, de interne klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 25 **Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de externe klachtenfunctionaris voor zover het de werkwijze van de externe klachtenfunctionaris betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 26 **Vaststelling en wijziging regeling**

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

Artikel 27 **Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2022.