

Klachtenreglement Factor Twee

1. Inleiding

Factor Twee is de handelsnaam van Aksept B.V.

Factor Twee voortdurend bezig haar dienstverlening te optimaliseren. Daarbij hoort ook een goede registratie en verwerking van klachten.

In ons kwaliteitsbeleid is daarom een klachtenreglement opgenomen. Het doel van dit reglement is als volgt te benoemen:

- a. Factor Twee biedt haar deelnemers en opdrachtgevers een eenvoudige procedure om klachten in te dienen aan.
- b. Factor Twee zorgt dat het voor iedereen duidelijk is volgens welke procedure klachten worden behandeld.
- c. Factor Twee zorgt ervoor dat klachten op een verantwoorde wijze behandeld worden.
- d. Factor Twee blijft de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. Structurele tekortkomingen zullen via een goede klachtenregeling eerder aan het licht komen. Factor Twee neemt als uitgangspunt dat we bij een (potentiële) klacht proberen te bemiddelen en de klager genoegdoening geven.

2. Indienen van een klacht

2.1 Deelnemers en opdrachtgevers kunnen een klacht indienen ten aanzien van onder meer:

- a. Ongewenst gedrag van medewerkers van Factor twee, de opdrachtgever of één van de deelnemers.
- b. De verstrekte dienstverlening van Factor Twee.
- c. Overtreding van de AVG door Factor Twee.

2.2 De klager kan zijn klacht uitsluitend schriftelijk indienen. De klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze voldoet aan de volgende eisen:

- a. De klacht dient gericht te zijn aan de directie van Factor Twee.
- b. De klacht is voorzien van naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager.
- c. De klacht dient duidelijk omschreven te zijn. Dit wil zeggen dat de situatie waarop de klacht betrekking heeft duidelijk moet zijn en de persoon of personen tegen wie de klacht gericht is met naam genoemd moet worden. Dit houdt in dat anonieme

klachten niet in behandeling worden genomen.

- d. Indien een klacht niet aan bovenstaande voorwaarden voldoet dan krijgt de klager binnen 2 weken een bericht met afwijzing hierin zal tevens de reden van afwijzing worden vermeld.

3. Behandeling (intern) van binnengekomen klachten

Klachten die zijn binnen gekomen bij Factor Twee worden op de volgende wijze behandeld:

- a. Factor Twee legt de datum van ontvangst vast in het overzicht en bevestigt binnen 2 weken aan de klager dat de klacht is ontvangen.
- b. In eerste instantie, en als de klacht dit toelaat, zal Factor Twee trachten te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde.
- c. Indien bemiddeling niet slaagt, of de aard van de klacht dusdanig is dat Factor Twee bemiddeling bij voorbaat uitsluit, kan de door Factor Twee aangestelde vertrouwenspersoon worden benaderd waarbij hij wordt voorzien van alle benodigde informatie. Dit gebeurt twee weken na ontvangst van klacht of in het geval bemiddeling heeft plaatsgevonden, binnen twee weken na het mislukken van de bemiddeling. Factor Twee stelt binnen deze termijn de klager hiervan op de hoogte en zal hem verzoeken zijn klacht schriftelijk binnen één week in te dienen bij de vertrouwenspersoon.
- d. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat de klacht adequaat behandeld wordt en streeft ernaar binnen zes weken na ontvangst van de klacht deze af te handelen. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd, mits de uitvoerders en de klager daarvan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.
- e. De vertrouwenspersoon is tot geheimhouding van alle gegevens die verbandhouden met de klacht verplicht. Deze geheimhouding geldt niet tegenover de directie van Factor Twee.
- f. De vertrouwenspersoon is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. Hij kan de directie van de uitvoerders adviseren maatregelen te nemen. In elk geval informeert de vertrouwenspersoon de directie van de uitvoerders schriftelijk over de door hem behandelde klacht. Hij

stelt indien nodig alle ter zake doende documenten ter beschikking van de directie.

- g. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld of wanneer de klacht niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid kan de klager de klacht voorleggen aan de rechter of arbeidsdeskundige van het UWV indien jobcoaching van toepassing is.

4. Behandeling (extern) van binnengekomen klachten

Factor Twee is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voor onafhankelijke klachtbehandeling. Factor Twee wijst hierbij op dit loket. Factor Twee hanteert de klachtenprocedure en -regeling van Klachtenportaal Zorg zoals ook is bijgevoegd als bijlage bij dit document en beschikbaar is via de website.

5. Archivering en interne verwerking

- a. Factor Twee houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten. Hier staan de volgende gegevens in verwerkt:
- Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer
 - Omschrijving van de klacht
 - Met welke persoon de klacht verband houdt
- b. Factor Twee archiveert de klacht na afhandeling, waarbij zij de regels van het privacyreglement Factor Twee in acht nemen.

5. Slotbepalingen

- a. Factor Twee houdt zich het recht voor wijzigingen in deze klachtenbehandeling aan te brengen.
- b. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directie van Factor Twee.
- c. Op deze klachtenregeling is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

Factor Twee 2023

Bijlage 1 – definities

Aangeklaagde

De persoon tegen wie de klacht is ingediend.

Klacht

De schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening of het gedrag van een medewerker van Factor Twee of een deelnemer.

Klachtenregeling

Dit document.

Klager

De persoon die de klacht indient of namens wie de klacht wordt ingediend.

Ongewenst gedrag

Bijvoorbeeld: seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie.

Vertrouwenspersoon

De door Factor Twee aangewezen persoon belast met de afhandeling van de klacht.

Bijlage 2 – Klachtenprocedure en -regeling van Klachtenportaal Zorg

KLACHTENPROCEDURE

Hoe verloopt de klachtenprocedure?

Zorg kan ofwel onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg vallen (de Wkkgz) ofwel onder de Wet maatschappelijke ondersteuning of Jeugdzorg. Dat heeft gevolgen voor het verloop van de klachtenprocedure. Zodra u contact opneemt, zorgen wij direct voor de bij uw zorg passende procedure. Hieronder bespreken we de stappen die per traject kunnen worden gezet. Welke procedure ook past bij uw situatie, u kunt altijd rekenen op professionele en betrokken begeleiding.

Klachtenprocedure Wkkgz:

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg;
2. Zowel de zorgaanbieder als u kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. Dan volgt de bemiddelingsfase/ klachtbehandelingsfase. Na schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder moet deze zich inzetten om binnen 6 weken te komen tot een oplossing voor uw klacht. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de zorgaanbieder en u. Als resultaat ontvangt u van de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van de zorgaanbieder uiteen gezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
4. Deze termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;
5. Wanneer cliënt en zorgaanbieder het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht;
6. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ;
7. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Klachtenprocedure WMO en Jeugdzorg:

1. Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en u ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht;
2. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien u wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
3. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. U wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Bent u tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;
4. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kunt u ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
5. De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding; Hierna is de klacht afgehandeld.

Klachtenreglement Wkkgz Klachtenportaal Zorg

De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
 - b. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het Besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016.
 - c. Zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz en aangesloten bij de Klachtenportaal Zorg BV.
 - d. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
 - e. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, diens vertegenwoordiger, een nabestaande van cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
 - f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder. Onder een gedraging wordt mede verstaan een nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen.
 - g. Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 2 Informele oplossing en indienen van een klacht

1. Klager wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de Klachtenfunctionaris.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt klager gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris en klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. Klager kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat hij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan klager beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.
5. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, als vermeld in artikel 7 van deze klachtenregeling.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan Klachtenportaal Zorg verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.



Artikel 3 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de Klachtenfunctionaris als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voor behandeling van de klacht moet de klacht in het Nederlands zijn gesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
 - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2, zesde lid, heeft overgelegd en in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
 - 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 zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betaalverplichtingen jegens Klachtenportaal Zorg;
 - f. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - g. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging die onderwerp is van de klacht langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden maar de gedraging of de gevolgen van deze gedraging voor klager korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden;
 - h. 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 4 Overdracht en gecombineerde behandeling klachten

1. Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, draagt de zorgaanbieder er zorg voor dat de behandeling op zorgvuldige wijze wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
2. 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, zal de Klachtenfunctionaris met de Klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

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.

Artikel 6 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 bevredigende oplossing te komen;



- c. de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - d. de klager op diens 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 klager op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - g. het zorgdragen voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;
 - h. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de Klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
 3. De Klachtenfunctionaris zal in het achter de klacht liggende behandeldossier geen inzage hebben zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager.
 4. De Klachtenfunctionaris werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor van klager en zorgaanbieder. De zorgaanbieder is daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
 5. De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder. De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
 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 de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient dit zo snel als mogelijk door de Klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. In dat geval zal een andere Klachtenfunctionaris worden 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 7 Termijnen

1. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht 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 doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van keuze voor een mediationtraject.
4. De zorgaanbieder informeert klager in zijn schriftelijk oordeel van de klacht over de mogelijkheid voor klager de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie KPZ.

Artikel 8 Intrekking van de 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 voorts als ingetrokken beschouwd indien 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 dient te reageren;
 - aan klager is gemeld dat hij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

Artikel 9 Bekendmaking Klachtenregeling

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten en diens vertegenwoordigers wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van 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 redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

Artikel 12 Verslaglegging

1. Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de Klachtenfunctionarissen.
2. Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de Klachtenfunctionarissen behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
3. Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGJ.
4. Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
5. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd bij zorgaanbieders die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

Artikel 13 Bewaarplicht

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

Artikel 14 Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is met instemming van representatief te achten organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg en treedt per 1 januari 2022 in werking.