

# Klachtenregeling



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen .....	4
Artikel 1. Begripsomschrijvingen .....	4
Hoofdstuk 2 - Klachtopvang .....	5
Artikel 2. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	5
Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende .....	6
Artikel 4. De klachtenfunctionaris .....	6
Hoofdstuk 3 - De klachtencommissie .....	7
Artikel 5. Klachtencommissie .....	7
Artikel 6. Samenstelling klachtencommissie .....	7
Artikel 7. Einde lidmaatschap klachtencommissie .....	8
Artikel 8. Ambtelijk secretaris .....	8
Hoofdstuk 4 – Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie .....	8
Artikel 9. Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht .....	8
Artikel 10. In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht .....	9
Artikel 11. Aard van de klacht en termijn van behandeling .....	10
Artikel 12. Bevoegdheid van de commissie .....	10
Artikel 13. Ontvankelijkheid van de klacht .....	11
Artikel 14. Schorsing Bopz-klacht .....	11
Artikel 15. Zittingscommissie .....	12
Artikel 16. Wraking .....	12
Artikel 17. Onderzoek .....	12
Artikel 18. Hoorzitting .....	12
Artikel 19. Stopzetting behandeling van de klacht .....	13
Artikel 20. Advies klachtencommissie .....	13
Artikel 22. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	14
Hoofdstuk 5 - Overige bepalingen .....	15
Artikel 29. Geschillencommissie .....	15
Artikel 30. Geheimhouding .....	15
Artikel 31. Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	15
Artikel 32. Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	15
Artikel 33. Kosten .....	15
Artikel 35. Openbaarmaking klachtenregeling .....	16
Artikel 36. Evaluatie .....	16
Artikel 37. Onvoorziene omstandigheden .....	16
Artikel 38. Vaststelling en wijziging regeling .....	16
Artikel 39. Datum van inwerkingtreding .....	16

## Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen Icare, Evean en ZG Meander en De Trans behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor zorgorganisaties die locaties met een Bopz-aanmerking in stand houden, zijn bovendien de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz.

Omdat Icare, Evean, ZG Meander en De Trans locaties met een Bopz-aanmerking hebben, bieden de Raad van Bestuur van Espria en de directies van de zorgorganisaties aan cliënten de mogelijkheid om klachten door een klachtencommissie te laten behandelen; dit betreft zowel klachten die onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen als klachten die op grond van de Wet Bopz worden ingediend.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Uitgangspunt voor deze klachtenregeling is, dat alle in zorg genomen cliënten een beroep kunnen doen op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris, tenzij het een klacht betreft over maatschappelijke ondersteuning in een gemeente die een eigen klachtenregeling hanteert.

De zorgorganisaties van Espria leveren ook zorg voor kinderen en jeugdigen die onder de Jeugdwet vallen. Hoewel de Wkkgz niet van toepassing is op de jeugdhulp, geldt ook hiervoor dat Espria deze klachtenregeling openstelt voor klachten die de jeugd(gezondheids-)zorg betreffen.

De verschillende bepalingen uit deze modelregeling zijn, waar nodig, voorzien van een korte toelichting. Deze toelichting vermeldt of de tekst is gebaseerd op een wettelijke bepaling of op een eigen keuze van de Espria-organisaties.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling die door ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg (LOC) in gezamenlijkheid is opgesteld. Door samen de modelregeling op te stellen brengen LOC en ActiZ tot uitdrukking dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieders.

Meppel, november 2016

## Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : stichting Icare, stichting Evean, stichting Evean Zorg, stichting ZG Meander, stichting De Trans.
- b. raad van bestuur : de Raad van Bestuur van Espria
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling
- d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt, dan wel aan wie de zorg aanbieder zorg, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg of overige zorg en dienstverlening verleent of heeft verleend
- e. 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, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie.
- f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz
- g. klager : degene die een klacht indient
- h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- i. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft
- j. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg
- k. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap

cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder

- l. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen
  - m. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten
  - n. maatschappelijke ondersteuning : maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015.
  - o. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet Big) 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
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## Hoofdstuk 2 - Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker die als eerste aanspreekpunt voor het onderwerp van de ontevredenheid wordt beschouwd;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris.

2. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan een klacht indienen bij de directie van de zorgorganisatie of bij de klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede 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 onvrede van cliënten 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 betreffende 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 klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft tenminste 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 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.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De 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 klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De 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 klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de 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 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 klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris, die werkzaam is bij een van de andere zorgorganisaties binnen Espria.

## **Hoofdstuk 3 - De klachtencommissie**

### **Artikel 5. Klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 34 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 6. Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 5 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter, plaatsvervangend voorzitter danwel tot lid van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist tot lid van de klachtencommissie. Voor klachten die betrekking hebben op de ouderenzorg wordt een specialist ouderengeneeskunde benoemd. Voor klachten die betrekking hebben op de gehandicaptenzorg wordt een orthopedagoog benoemd.

5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

#### **Artikel 7. Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

#### **Artikel 8. Ambtelijk secretaris**

1. De directie stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de directie de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De directie stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

### **Hoofdstuk 4 – Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

#### **Artikel 9. Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan ook mondeling worden ingediend.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden;



f. naasten van de cliënt, indien het een gedraging jegens de naasten betreft.

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

3. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. broers en zusters van de cliënt;
  - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 10. In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris dan wel in de lijnorganisatie informeert de klachtencommissie de klager in de ontvangstbevestiging dat de klacht wordt doorgezonden aan de klachtenfunctionaris. Deze neemt contact op met de klager om te bemiddelen bij het informeel oplossen van de klacht. Indien de klager niet ingaat op dit voorstel informeert de klachtenfunctionaris de klachtencommissie hierover en neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling. Vanaf dat moment start de formele klachtafhandeling.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie 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 meldt de klachtencommissie dit aan de klager. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen, of dat de klacht met instemming van de cliënt wordt ingediend.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie 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 klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft. Uitzondering hierop is als een klacht door naasten is ingediend en betrekking heeft op gedragingen jegens die naasten. (art.9, 2f)

#### **Artikel 11. Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig als mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 12. Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie kan klachten in behandeling nemen waarbij klager aangeeft schade te hebben geleden. De klachtencommissie is bevoegd om zich uit te spreken over het onderzochte feit of een klager schade heeft geleden ten gevolge van de klacht. De klachtencommissie spreekt zich niet uit over de hoogte van de schadeloosstelling.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Artikel 13. Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie 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 voorzitter van de klachtencommissie 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 voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Artikel 14. Schorsing Bopz-klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

#### **Artikel 15. Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 16. Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 19, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 17. Onderzoek**

1. De klachtencommissie 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 klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 18. Hoorzitting**

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

#### **Artikel 19. 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 klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

#### **Artikel 20. Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;

d. de directie.

Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de hiervoor genoemde personen, ook aan:

- e. de behandelende persoon;
- f. de Bopz-arts;
- g. de inspecteur;
- h. de directie.

#### **Artikel 21. Oordeel directie**

1. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie, op basis van de melding van de klachtencommissie 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 directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten of dat hij wegens overschrijding van de beoordelingstermijn de klacht voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager niet bereid is het oordeel van de directie af te wachten en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De directie deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie 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 directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De directie 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 directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
6. De directie neemt een besluit dat afwijkt van het advies van de klachtencommissie pas nadat afstemming met de RvB heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 22. 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 directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De directie spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

## **Hoofdstuk 5 - Overige bepalingen**

### **Artikel 29. 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, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

### **Artikel 30. Geheimhouding**

Een ieder 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 31. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie 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 32. Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 33. Kosten**

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

#### **Artikel 34. Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie, de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de medezeggenschap. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn 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 35. Openbaarmaking klachtenregeling**

De directie is ervoor verantwoordelijk deze regeling onder de aandacht te brengen 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 36. 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 klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

#### **Artikel 37. Onvoorziene omstandigheden**

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

#### **Artikel 38. 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 de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

#### **Artikel 39. Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017