

## Klachtenregeling

### Artikel 1

#### Status klachtenregeling

1. In de klachtenregeling wordt de procedure beschreven die binnen De Zorgmensen wordt gevolgd ten aanzien van gevoelens van onvrede / ongenoegen en klachten<sup>1</sup> ten aanzien van de door ons geboden zorg<sup>2</sup>- en dienstverlening aan een individuele cliënt<sup>3</sup>. In geval een cliënt niet in staat is zijn belangen te behartigen treedt diens vertegenwoordiger op namens de cliënt.
2. De regeling is ingedeeld volgens de fasen die doorlopen kunnen worden in het proces voor het indienen van een klacht. Wanneer het een klacht betreft inzake de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz), geeft de commissie geen advies aan de Bestuurder, maar geeft een bindend oordeel.
3. Deze regeling geldt voor alle locaties van De Zorgmensen.

### Artikel 2

#### Doelstelling klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. Recht te doen aan de individuele cliënt door een procedure voor opvang, steun, bemiddeling en behandeling van klachten ten aanzien van zorg- en dienstverlening van cliënten te bieden.
2. Het zo mogelijk en indien door de klager gewenst bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde.
3. Een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren aan de zorgaanbieder over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

### Artikel 3

#### 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 over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Bestuurder of bij de klachtencommissie. De Bestuurder laat in principe de klacht door een vertegenwoordiger, de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie behandelen tenzij de klacht een eis tot schadevergoeding betreft. In dat geval beoordeelt de Bestuurder zelf de klacht inclusief de schadeclaim.
3. Een Bopz-klacht kan uitsluitend worden ingediend bij de klachtencommissie.

### Artikel 4

#### De medewerker en diens leidinggevende

---

<sup>1</sup> Met klacht wordt bedoeld: 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, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.

<sup>2</sup> Overall waar zorg staat wordt bedoeld: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van 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.

<sup>3</sup> Overall waar cliënt staat wordt bedoeld: een natuurlijk persoon die zorg-en/of dienstverlening vraagt dan wel aan wie onze instelling zorg- en/of dienstverlening verleent of heeft verleend.

1. Indien bij een cliënt vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de zorgverlening binnen één der locaties, kan hij zich in eerste instantie wenden tot de medewerker(s), of diens leidinggevende, van de betreffende dienst of afdeling.
2. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem 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.
3. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. 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 3 en 4 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

## Artikel 5

### Klachtenbemiddeling door de klachtenfunctionaris

1. De Zorgmensen maakt gebruik van een externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke positie in.
2. De Zorgmensen maakt aan cliënten kenbaar op welke wijze de klachtenfunctionaris bereikbaar is.
3. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het wegnemen van hun onvrede. Indien de klachtenfunctionaris bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit mede aan de cliënt (klager) en beklagde en wijst hij klager op de mogelijkheid c.q. het recht het probleem als klacht ter behandeling in te dienen bij de klachtencommissie. Wanneer het probleem c.q. de klacht door bemiddeling is opgelost vindt geen behandeling meer plaats door de klachtencommissie, mits de klager daarmee kan instemmen.
  - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
4. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en op wie diens onvrede betrekking heeft.
5. Met de externe klachtenfunctionaris is een overeenkomst afgesloten waarin de taken en werkwijze is vastgelegd. 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.
6. 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 een keer per kwartaal een geanonimiseerde rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. Een afschrift van deze rapportage wordt verstuurd aan de klachtencommissie.
7. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.
8. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Bestuurder. De Bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
9. 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 Bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## Artikel 6

### Klachtencommissie

1. De Bestuurder stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.

2. De Bestuurder ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Bestuurder stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

## **Artikel 7**

### **Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal 6 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Bestuurder benoemt de leden van de klachtencommissie. De Bestuurder 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 of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Bestuurder stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Bestuurder benoemt tenminste één jurist en één arts tot lid van de klachtencommissie. In geval van een Bopz klacht wordt de commissie aangevuld met een specialist ouderengeneeskunde. Deze arts is niet werkzaam binnen De Zorgmensen
5. Ieder nieuw lid van de klachtencommissie wordt na een goedkeurend advies van de ondernemingsraad en na vervaard advies van de centrale cliëntenraad door de Bestuurder benoemd.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden. De klachtencommissie stelt hiervoor een rooster van aftreden op. In bijzondere gevallen kan worden afgeweken van het rooster van aftreden met ook de mogelijkheid een lid voor een 3<sup>e</sup> periode van 4 jaar te benoemen. Gehoord hebbende de klachtencommissie zal de Bestuurder in een dergelijk geval goedkeurend advies vragen aan de ondernemingsraad en vervaard advies aan de centrale cliëntenraad.

## **Artikel 8**

### **Einde lidmaatschap Klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. eigen verzoek;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Bestuurder.
2. De Bestuurder 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 Bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Bestuurder ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Bestuurder 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.
5. De zorgaanbieder voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid, met inachtneming van het hiervoor in artikel 7 bepaalde.

Alvorens tot benoeming van een nieuw lid over te gaan vraagt de zorgaanbieder het advies van de zittende klachtencommissie. T.a.v. de Centrale Cliëntenraad en de ondernemingsraad wordt gehandeld conform artikel 7.6.

## **Artikel 9**

### **Ambtelijk secretaris**

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

## Artikel 10

### Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie:

Per post: Klachtencommissie De Zorgmensen

Postbus 1114  
7301 BJ Apeldoorn

E-mail: klachtencommissie@dezorgmensen.nl

2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden (conform Wkkgz).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. 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 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.
5. Indien een klacht niet door de cliënt zelf, maar namens hem wordt ingediend, onderzoekt de klachtencommissie of de cliënt –of bij een psychogeriatrische cliënt diens vertegenwoordiger– hiermee instemt.

## Artikel 11

### In behandeling nemen van een klacht of Bopz-klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie 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 klachtencommissie stuurt, in de regel binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst 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 vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. 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.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de 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.
8. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in de regel binnen 5 werkdagen na ontvangst in kennis van de inhoud van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

## **Artikel 12**

### **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 mogelijk advies uit over de boordeling van de klacht. De klachtencommissie 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 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 13**

### **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 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 voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede 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.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Bestuurder, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## **Artikel 14**

### **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 en gemotiveerd aan de klager mede.

## **Artikel 15**

## 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. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
2. 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.
3. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
4. 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 zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
5. 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.
6. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

## Artikel 16 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht uit de leden samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste 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 de 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 17 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 de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 16, vijfde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 18 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van het hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden aan hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevegd kan worden.

3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Bestuurder, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

## **Artikel 19 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 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 20 Stopzetting behandeling van de klacht**

1. 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 21 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 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 behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Adviezen 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 Bestuurder;

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 (de verzending aan de IGZ wordt via het secretariaatsadres van de Bestuurder verzorgd, de klachtencommissie ontvangt hiervan een kopie).

## **Artikel 22**

### **Oordeel Bestuurder**

(Niet van toepassing op Bopz-klachten)

1. De Bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Bestuurder, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 12. 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 Bestuurder 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 Bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Bestuurder 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 Bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Bestuurder 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 Bestuurder afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De Bestuurder 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 de te leggen. De Bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Overige bepalingen**

### **Artikel 23**

#### **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.  
De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)), tenzij het een Bopz-klacht betreft.
2. 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 24**

#### **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 uitzijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De privacy van de klager en beklagde wordt gewaarborgd.

### **Artikel 25**

#### **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in



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

## **Artikel 26** **Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 27** **Kosten**

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

## **Artikel 28** **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 Bestuurder. 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 Bestuurder daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Bestuurder 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 29** **Openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Bestuurder 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 30** **Evaluatie**

1. De Bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De Bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

## **Artikel 31** **Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
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 32** **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 Bestuurder.

## **Artikel 33**

### **Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op: 1 januari 2017

# deZorgmensen

EEN HELE ZORG MINDER