



## **Klachtenregeling Klachtencommissie Zorg Midden-Holland**

De zorgaanbieders, aangesloten bij de klachtencommissie willen met deze klachtenregeling aan de cliënten van de aangeboden diensten een mogelijkheid bieden een klacht te kunnen uiten. De klachtenregeling omschrijft de omgang met de klachten in de instellingen, de behandeling van de klachten en de beoordeling van de klachten en de daarbij horende procedures. In de bijlage bij dit klachtenreglement zijn de toelichtingen per artikel opgenomen.

### **Voorwoord**

Een gezamenlijk, geïntegreerd klachtenreglement voor alle zorgaanbieders in de regio bevordert de eenduidigheid voor de cliënt en kan bijdragen aan een geïntegreerd zorgaanbod in de regio.

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 geven organisaties zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kan een klacht aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat een organisatie doet met klachten van cliënten wordt geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKKGZ)<sup>1</sup> verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen.

Ook de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ) en het Besluit klachtenbehandeling BOPZ stellen dergelijke eisen. Bovendien is de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg van belang.

Deze uitgave van het CBO bevat tal van aanbevelingen met betrekking tot de manier waarop zorgaanbieders met klachten kunnen omgaan. Een groot aantal aanbevelingen heeft betrekking op de klachtenregeling.

Voor de leesbaarheid wordt de hij-vorm aangehouden maar wordt hij/zij bedoeld.

---

<sup>1</sup> De WKKKGZ vervangt de kwaliteitswet zorginstellingen en de wet klachtenrecht cliënten zorgsector.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
    - a. *zorgaanbieder*: de stichting (naam stichting);
    - b. *raad van bestuur*: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
    - c. *klachtencommissie*: de commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling;
    - d. *cliënt*: natuurlijke persoon met wie een zorgovereenkomst is afgesloten en aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
    - e. *klacht*: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, jegens een cliënt, alsmede over de bejegening naar de familie of naasten van een cliënt, 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;
    - 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 volksgezondheid;
    - k. *cliëntenraad*: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
    - l. *zittingscommissie*: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
    - m. *klachtenfunctionaris*: degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
    - n. *medewerker*: persoon die al dan niet in het kader van een dienstverband werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder.
    - p. *oordeel*: een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd. (Het oordeel zoals opgenomen in artikel 17 lid 1 WKKGZ)
  
  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 Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

**Artikel 2 Wie een klacht of een BOPZ-klacht kan indienen**

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende cliënt;
  - b. diens (wettelijke) vertegenwoordiger;
  - c. diens schriftelijk gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer.
  
2. 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 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend**

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de Raad van Bestuur;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de klachtencommissie.

**Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend**

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 12 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

**Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

### **Artikel 6 De Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris/ klachtencommissie.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

### **Artikel 7 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
2. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

## **Hoofdstuk 2 De klachtencommissie**

### **Artikel 8 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 31 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De bestuurder legt tevoren het reglement van de klachtencommissie ter advisering voor aan de (centrale) cliëntenraad.
4. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden en een aantal plaatsvervangende leden. Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is. Zo dient binnen de klachtencommissie in elk geval bij minimaal één lid juridische expertise, waaronder bij voorkeur kennis van het klachtrecht, aanwezig te zijn.
4. De Raad van Bestuur benoemt:
  - a. een voorzitter niet zijnde een bestuurslid of werknemer van een zorgaanbieder;
  - b. twee leden die kennis hebben met de verzorgings- en verpleeghuissector of thuiszorg waaronder tenminste een specialist ouderengeneeskunde;
  - c. twee leden die het vertrouwen kunnen genieten van een cliëntenorganisatie, waarvan een lid uit de kringen van de thuiszorg en een lid op het gebied van de verzorgings- en verpleeghuissector, bij voorkeur op voordracht van een van de cliëntenraden van de respectievelijke zorgaanbieders werkzaam in de betreffende sector.
5. De leden van de klachtencommissie dienen op geen enkele wijze gelieerd te zijn aan de zorgaanbieder.
6. De leden dienen opgave van alle door hen beklede (neven)functie(s) te doen aan de ambtelijk secretaris, die ter zake een registratie bijhoudt.

7. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid als bedoeld in artikel 4 sub c ondersteund wordt vanuit het cliëntperspectief door participatie in de sollicitatiecommissie van een afgevaardigde van Zorgbelang Zuid- Holland. <sup>2</sup>
8. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van vier jaar worden herbenoemd. De klachtencommissie maakt een rooster van aftreden.
9. De klachtencommissie wordt eenmaal per jaar door de Raad van Bestuur/directie van de zorgaanbieders geïnformeerd over de ontwikkelingen in de organisatie. Dan worden tevens lopende zaken besproken.
10. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.

### **Artikel 10 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 en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter en of klachtencommissie 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 11 Ambtelijk secretaris**

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

### **Artikel 12 Indienen van een klacht of een BOPZ-klacht**

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. BOPZ-klachten kunnen ook telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
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.

---

<sup>2</sup> Zorgbelang Zuid-Holland behartigt de belangen van alle zorgvragers en geeft cliënt informatie over zorg en welzijn.

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 ontvangst bevestiging.
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 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 via een zo genaamd schriftelijk verweer. 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.

### **Artikel 13 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 doet binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd. (art.17 WKKGZ).
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtencommissie/zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn van behandeling met ten hoogste vier weken verlengd worden. De klachtencommissie/zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
4. 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 14 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. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. 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.
3. 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.

### **Artikel 15 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 en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - 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 een aansprakelijkstelling betreft. In dat geval spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkstelling zelf.
  - e. indien een klacht, gezien de aard en de ernst, door een andere instantie dient te worden behandeld.
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 16 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.
2. 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.
3. Degene die een BOPZ-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de BOPZ-klacht betrekking heeft te schorsen.
4. 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.
5. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
6. 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 oordeel schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de BOPZ-arts zijn geïnformeerd.
7. 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.
8. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

### **Artikel 17 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur**

1. De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

### **Artikel 18 Melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd**

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 17 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

### **Artikel 19 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste twee leden van de klachtencommissie.
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 20 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 21 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie uiterlijk een week voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.
3. De KC ontvangt op haar verzoek kopieën uit het cliëntdossier of onderdelen daarvan en/of op de klacht betrekking hebbende documenten voor zover dit ter beoordeling van de klacht relevant is. De commissie stelt de klager (cliënt) expliciet op de hoogte van het gebruik van het dossier en vraagt de klager (cliënt) hiervoor om een gerichte machtiging.
4. De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar eindoordeel zal baseren.
5. 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.
6. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Artikel 22 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. Indien de klacht zich richt op de handelwijze van een medewerker, zal deze medewerker bij de behandeling aanwezig zijn, tenzij zwaarwegende omstandigheden zich daartegen verzetten, ter beoordeling van de klachtencommissie.

### **Artikel 23 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 schriftelijk mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 24 Oordeel klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur mandateert de klachtencommissie om middels haar uitspraak het oordeel in de zin van artikel 17 lid 1 Wkkgz te geven.
2. De oordeel van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
3. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een oordeel.

4. In ieder oordeel beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het oordeel betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het oordeel vastgesteld hebben;
  - f. de mogelijkheid om tegen het oordeel in beroep te gaan;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Indien het oordeel betrekking heeft op een BOPZ-klacht en deze gegrond wordt verklaard, 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.
6. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de zittingscommissie.
7. De klachtencommissie stuurt ieder oordeel over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.
8. Indien het oordeel een BOPZ-klacht betreft, stuurt de klachten commissie het oordeel bovendien aan:
  - a. de behandelende persoon;
  - b. de BOPZ-arts;
  - c. de inspecteur.

#### **Artikel 25 Reactie Raad van Bestuur**

1. In vervolg op een oordeel van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de bestuurder van de zorgaanbieder binnen een maand een schriftelijke reactie op dit oordeel. Ingeval het oordeel vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de bestuurder in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of de zorgaanbieder deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

#### **Artikel 26 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de WKKGZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 27 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een klachtdossier 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 28 Geschil**

De klager kan, indien hij/zij het niet eens is met de klachtafhandeling conform de Wkkg-klachtenregeling de klacht en inmiddels het geschil voorleggen aan een Geschilleninstantie. De deelnemende organisaties van de klachtencommissie Zorg Midden Holland zijn aangesloten bij de onafhankelijke Geschilleninstantie Zorg Midden Holland. Deze Geschilleninstantie doet een onafhankelijke en bindende uitspraak over het geschil. Meer informatie en het indienen van een geschil kan via [www.geschillenoverzorg.nl](http://www.geschillenoverzorg.nl)

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.

## **Hoofdstuk 3 Overige bepalingen**

### **Artikel 29 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 30 Kosten**

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

### **Artikel 31 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 Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. 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.
4. De Raad van Bestuur onthoudt haar 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 32 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzagenlegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

**Artikel 33 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 34 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 35 Overgangsbepaling**

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in werking trad.

**Artikel 36 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de 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 37 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2019.