



mr L.E. Visserhuis

## KLACHTENREGELING BEWONERS INCL. BOPZ KLACHTEN (art. 41)<sup>1</sup>

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder: de stichting Joods Bejaarden Centrum Den Haag waaronder het mr L. E. Visserhuis valt, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur;
  - b. RvB: de Raad van Bestuur van het mr L. E. Visserhuis;
  - c. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling;
  - d. cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning 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;
  - f. Bopz-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 wet 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 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
  - l. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen, in de praktijk de voltallige commissie;
  - m. klachtenfunctionaris: degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.

---

<sup>1</sup> Deze regeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling van ActiZ van juli 2011 en gecontroleerd voor de wet Bopz (<http://wetten.overheid.nl/BWBR0005700/2016-01-01>) en de nieuwe wet Wkkgz (<http://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2016-01-01>) en de geschillenregeling (<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>) waarbij het Visserhuis is aangesloten.

### Toelichting

De begrippen genoemd bij a, d, e, f, i, en m worden hieronder toegelicht.

#### a. zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze modelregeling gaat ervan uit, dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de RvB.

#### d. cliënt

De definitie van het begrip cliënt is overgenomen uit Wkkgz.

#### e. klacht

De definitie van het begrip klacht is gebaseerd op de Wkkgz. Bopz-klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden. Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende personen niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

#### f. Bopz-klacht

Een Bopz-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz. Dat artikel noemt de volgende beslissingen:

- \* de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
- \* de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);
- \* de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
- \* de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
- \* de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

#### i. Bopz-arts

Met de term 'Bopz-arts' wordt degene bedoeld die in de Bopz wordt aangeduid als 'geneesheer-directeur'. De definitie is ontleend aan artikel 1, derde lid Bopz.

#### m. klachtenfunctionaris

De term klachtenfunctionaris wordt in deze modelregeling gebruikt voor degene die belast is met de opvang van klachten van cliënten. In de praktijk worden voor degene die deze functie vervult ook namen gebruikt als klachtenfunctionaris.

## **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 gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

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. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;

- f. broers en zusters van de cliënt;
- g. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
- h. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

#### Toelichting

##### Lid 1

*De Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend 'door of namens een cliënt'. Een wettelijke vertegenwoordiger en iemand die de cliënt daartoe heeft gemachtigd kunnen 'namens een cliënt' een klacht indienen. Uit de parlementaire geschiedenis blijkt, dat De wetgever rekening heeft gehouden met cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn. De Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden. Wie in dat geval een klacht kan indienen vermeldt de wet niet. Uit de parlementaire geschiedenis van de wet blijkt, dat het de bedoeling van de wetgever is geweest om iedereen die aanleiding ziet om een klacht in te dienen over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden, daartoe de mogelijkheid te geven. Die personen worden in deze modelregeling aangeduid met de term ' nabestaanden '. Dit begrip moet voor de toepassing van deze regeling in de ruimste zin van het woord opgevat worden. Familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen.*

##### Lid 2

*De beschrijving van degenen die een Bopz-klacht kunnen indienen is ontleend aan artikel 41, eerste lid Bopz; artikel 4, eerste lid Bopz en artikel 1, eerste lid, onderdeel g en tweede lid Bopz. In de opsomming van personen die een Bopz-klacht kunnen indienen zijn andere bloedverwanten in de rechte lijn genoemd. Dit zijn bijvoorbeeld kinderen en kleinkinderen.*

### **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 RvB;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de klachtencommissie.

#### Toelichting

*De Wkkgz en de Bopz bepalen dat zorgaanbieders een klachtencommissie moeten instellen die de taak heeft klachten te behandelen. Dit neemt niet weg, dat de meeste klachten in de praktijk op andere manieren worden opgelost. Bijvoorbeeld door de klacht te bespreken met degene die hem veroorzaakt heeft. Deze bepaling noemt de verschillende personen aan wie een klacht voorgelegd kan worden. De klager kan zelf kiezen bij wie hij<sup>2</sup> zijn klacht indient, hij hoeft daarbij niet de volgorde van artikel 3 aan te houden.*

### **Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend**

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

#### Toelichting

*Dit artikel is niet gebaseerd op een wettelijke bepaling.*

### **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

---

<sup>2</sup> Overal waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen

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 hun team 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.

#### Toelichting

*De Klachtenrichtlijn gezondheidszorg doet verschillende aanbevelingen met betrekking tot de wijze waarop zorgverleners omgaan met klachten van cliënten. Niet iedere aanbeveling leent zich voor vertaling in een klachtenregeling. Dit artikel geeft een beknopte weergave van de werkwijze bij klachten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen.*

### **Artikel 6 De RvB**

1. De RvB kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

2. Indien de RvB een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de RvB de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

#### Toelichting

*Soms richten cliënten hun klachten rechtstreeks tot de RvB. De RvB kan dan zelf de klacht in behandeling nemen of de klager doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris, die de klager adviseert over de manier waarop hij zijn klacht het beste aan de orde kan stellen. Als de RvB overweegt de klacht zelf in behandeling te nemen, is het van belang te informeren of de klager weet dat hij zijn klacht ook aan de klachtencommissie kan voorleggen. Kiest de klager ervoor de klacht niet aan de klachtencommissie voor te leggen dan kan de RvB de klacht in behandeling nemen.*

### **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 RvB beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader

3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij n.a.v. klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van de registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de RvB. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

#### Toelichting

*In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. Termen als cliëntenvertrouwenspersoon en klachtenopvangfunctionaris komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere term te kiezen. Deze modelregeling voorziet in een minimale regeling van de werkzaamheden van een klachtenfunctionaris. ActiZ heeft als handreiking een functiebeschrijving opgesteld. Deze kunt u terug vinden op de website van ActiZ. De RvB vult de taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in. De aanbevelingen 3A tot en met 3G uit Klachtenrichtlijn gezondheidszorg hebben betrekking op klachtopvang.*

## Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

### **Artikel 8 Klachtencommissie**

1. De RvB stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding ervan.
2. De RvB ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De RvB stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

#### *Toelichting*

*Het eerste lid is gebaseerd op de Wkkgz en de Wet Bopz. Het tweede alleen op de Wkkgz. Het derde lid heeft geen wettelijke basis. De RvB kan ter uitvoering van het bepaalde in het derde lid een regeling vaststellen. De RvB kan ook een regeling treffen m.b.t. vacatiegeld voor klachtencommissie.*

### **Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter moet een jurist zijn.
2. De RvB benoemt de leden van de klachtencommissie. De RvB 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 RvB stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De RvB benoemt tenminste één jurist en één verpleeghuisarts tot lid van de klachtencommissie.
5. De RvB 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 drie jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden.

Voorzitter: Frank Hes: herbenoemd per 1 januari 2018

Klachtenfunctionaris/ambtelijk secretaris: Nelly Goudsmit: herbenoemd per 1 januari 2018

BOPZ arts: Gerard Meegens: benoemd per 1 januari 2018

Lid commissie: Henny Koning, herbenoemd per 1 januari 2018

Lid Commissie: Roos Schussheim, herbenoemd per 1 januari 2018

#### *Toelichting*

##### *Lid 1*

*De Wkkgz en het Besluit klachtenbehandeling Bopz bepalen, dat een klachtencommissie minimaal drie leden hoort te hebben. Deze regeling laat zorgaanbieders de ruimte om een maximaal aantal leden te bepalen.*

##### *Lid 2*

*Deze bepaling is een weergave van de Wkkgz en artikel 4, eerste lid Besluit klachtenbehandeling Bopz. Met de terminologie 'voor of bij' wordt tot uitdrukking gebracht, dat niet alleen personen die in dienst zijn van de zorgaanbieder zijn uitgesloten van het voorzitterschap, maar ook personen die anderszins werkzaamheden voor de zorgaanbieder verrichten (bijvoorbeeld als vrijwilliger).*

*Lid 3*

*Deze bepaling is een weergave van artikel 3 Besluit klachtenbehandeling Bopz. Strikt genomen hoeft deze bepaling alleen te worden opgenomen, als de klachtencommissie Bopz-klachten zal behandelen. Omdat de bepaling ook van belang is voor de klachtencommissie is deze bepaling echter in de modelregeling opgenomen.*

*Lid 4*

*Het Besluit klachtenbehandeling Bopz stelt als eis, dat een Bopz-klacht mede wordt behandeld door een jurist en een verpleeghuisarts. Deze bepaling hoeft alleen te worden opgenomen, als de klachtencommissie ook Bopz-klachten behandelt.*

*Met het oog op de korte beslistermijnen die gelden voor Bopz-klachten verdient het aanbeveling om voor de genoemde artsen een plaatsvervanger te benoemen dan wel meerdere artsen te benoemen tot lid van de klachtencommissie.*

*Lid 5*

*Deze bepaling is een weergave van artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz.*

## **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 RvB.

2. De RvB 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 RvB de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De RvB ontslaat de voorzitter niet dan nadat de RvB 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.

### Toelichting

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie te waarborgen is gekozen voor een terughoudende regeling. De RvB ontslaat een lid van de klachtencommissie alleen op verzoek van de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een daartoe strekkend verzoek indienen als een lid van de klachtencommissie zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken. Ook de voorzitter van de klachtencommissie kan om die redenen ontslagen worden. Deze bepaling voorziet tevens in een mogelijkheid om de voorzitter te ontslaan, als de klachtencommissie niet werkt volgens deze regeling. Hierdoor kan de RvB inhoud geven aan de opdracht, die de Wkkgz hem geeft, om toezicht te houden op het functioneren van de klachtencommissie.*

## **Artikel 11 Ambtelijk secretaris**

1. De RvB stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de RvB de voorzitter van de klachtencommissie.

3. De ambtelijk secretaris verricht werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de commissie.

### Toelichting

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Voor het functioneren van de klachtencommissie is het echter van groot belang, dat deze ter zijde wordt gestaan door een ambtelijk secretaris. Diens werkzaamheden bestaan in de regel uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken. Wat de ambtelijk secretaris precies doet staat in zijn functieomschrijving en kan nader worden geconcretiseerd in het reglement van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris is tevens klachtenfunctionaris.*

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

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie p/a Visserhuis. 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 bevestiging, 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.
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, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de commissie 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 een gemachtigde, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en de bevestiging 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.

### Toelichting

*Twee onderdelen behoeven nadere toelichting, te weten lid 5 en de bepalingen over bijstand aan de klager en de aangeklaagde (lid 2 en 6).*

#### *Lid 5*

*Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.*

#### *Lid 2 en 6*

*De Wkkgz bepaal, dat een klachtenregeling moet waarborgen, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan bij de behandeling van de klacht (bijvoorbeeld door een advocaat of een klachtenfunctionaris). Artikel 2, tweede lid, onderdeel c Besluit klachtenbehandeling Bopz bepaalt dit eveneens. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voorzover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt. Onder omstandigheden geldt hierop een uitzondering voor medewerkers over wie een klacht is ingediend: artikel 13.3 onder B lid 5 sub d CAO VVT. Volledigheidshalve ter toelichting: het voorgaande laat onverlet dat men zich dient te verdiepen in de werking van het decentrale deel van de CAO. In dat kader kan op instellingsniveau sprake zijn van een afwijkende bepaling. Deze uitzondering is vooralsnog beperkt tot V&V-werknemers.*

## **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 twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voorzover 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 voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

#### Toelichting

##### *Lid 1*

*Het onderscheid tussen een klacht en een Bopz-klacht is van belang voor de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandelt. Het is niet altijd duidelijk of een klacht een Bopz-klacht is of niet. Daarom geeft deze bepaling de voorzitter de taak om dit te beoordelen.*

##### *Lid 2*

*De Wkkgz bepaal, dat in de klachtenregeling een termijn vastgelegd moet zijn waarbinnen de klachtencommissie uitspraak doet over een klacht. Indien de klachtencommissie binnen die termijn geen uitspraak kan doen, behoort zij dit onder opgave van redenen te melden aan de betrokkenen met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie alsnog een uitspraak zal doen. De Klachtenrichtlijn gezondheidszorg noemt een termijn van vier weken wenselijk. Deze termijn zal niet altijd haalbaar zijn, met name niet als de klachtencommissie extern advies nodig heeft. Deze regeling noemt daarom een termijn die in de regel haalbaar zal zijn, te weten twee maanden. Dit neemt echter niet weg, dat het aanbeveling verdient te streven naar de termijn die de Klachtenrichtlijn noemt.*

*Als de in de regeling genoemde termijn niet haalbaar blijkt, informeert de klachtencommissie de betrokkenen hierover en noemt een nieuwe termijn. Volgens de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg mag deze termijn niet langer zijn dan de reguliere termijn. Deze modelregeling kiest daar niet voor. Zorgvuldigheid en snelheid gaan niet altijd samen, het belang van zorgvuldigheid weegt dan zwaarder dan het belang van snelheid.*

##### *Lid 3*

*Deze bepaling is een weergave van artikel 41, zesde lid Bopz. Als de klachtencommissie niet binnen de genoemde termijn een uitspraak heeft gedaan, kan de klager de inspecteur verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen. De klager heeft hiervoor gelegenheid tot zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen.*

### **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 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.

#### Toelichting

*In uitzonderlijke gevallen is de klachtencommissie niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een medecliënt) en niet aan de zorgaanbieder kan worden toegerekend of als de klacht betrekking heeft op een besluit van een andere zorgaanbieder.*

### **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;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
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 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.

#### Toelichting

*In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet ontvankelijk. Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel. De wet voorziet niet in termijnen waarbinnen een klacht moet worden ingediend. Als een klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die lange tijd geleden heeft plaatsgevonden, kan dat daarom geen reden zijn om de klacht niet ontvankelijk te verklaren. De mogelijkheden om de klacht goed te onderzoeken en te beoordelen nemen uiteraard in de regel wel af naarmate de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft langer geleden is.*

### **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.  
  
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 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.

### Toelichting

De Wkkgz geeft de klachtencommissie niet de mogelijkheid om besluiten te schorsen. De Bopz geeft de klachtencommissie die mogelijkheid wel (artikel 41, vierde lid Bopz). Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om te besluiten tot schorsing van de beslissing waartegen de klacht is gericht, aan de voorzitter van de klachtencommissie. Hierdoor wordt een snelle werkwijze mogelijk, hetgeen past bij de aard van schorsingsverzoeken. Over de wijze waarop een schorsingsverzoek moet worden behandeld zegt de wet niets. Deze modelregeling werkt de besluitvorming over schorsing uit, daarbij is zowel de zorgvuldigheid als de snelheid van de procedure gewaarborgd. De voorzitter van de klachtencommissie kan één of meer andere leden van de klachtencommissie (bijvoorbeeld een verpleeghuisarts) raadplegen, als hij dit nodig acht. Desgewenst kunnen zij ook aanwezig zijn tijdens het horen van de klager en de Bopz-arts. Klachtenrichtlijn gezondheidszorg doet de aanbeveling om zo mogelijk binnen twee dagen te beslissen over een schorsingsverzoek.

## **Artikel 17 Melding van een klacht aan de RvB**

1. De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de RvB 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 RvB. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de RvB.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder, vertegenwoordigd door de RvB, 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 RvB heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

### Toelichting

Deze bepaling betreft een uitwerking van de Wkkgz. In het algemeen zal pas na afronding van de klachtenbehandeling duidelijk zijn of de klacht een situatie betreft waarin structureel onverantwoorde zorg wordt geboden. Pas op dat moment kan zo 'n conclusie ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht. Niettemin zijn uitzonderlijke situaties voorstelbaar waarin snel na het in behandeling nemen van een klacht blijkt, dat sprake is van een situatie waarin direct ingegrepen moet worden om verdere problemen te voorkomen. Zo 'n situatie dient de klachtencommissie terstond ter kennis van de zorgaanbieder te brengen. De zorgaanbieder moet immers direct in de gelegenheid worden gesteld om passende maatregelen te treffen.

## **Artikel 18 Melding aan de Inspectie (IGZ)**

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de RvB 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 RvB, 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 RvB, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

### Toelichting

Uitgangspunt van de Wkkgz is, dat de instelling zelf verantwoordelijk is voor de levering van 'verantwoorde zorg'. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten en voor het nemen van adequate maatregelen op basis van de uitkomst van de klachtenbehandeling ligt nadrukkelijk bij de instelling. Daarop geeft de Wkkgz één uitzondering: wanneer de klachtencommissie n.a.v. een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft, dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen, nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld, dan moet de klachtencommissie deze ernstige situatie aan de inspectie melden (Wkkgz). Bij

*melding aan de inspectie anonimiseert de klachtencommissie de klacht voorzover het de gegevens van de klager betreft. Voor zover de behandeling van de klacht nog niet is afgerond op het moment van de melding, zet de klachtencommissie de behandeling van de klacht voort na de melding.*

## **Artikel 19 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. In de praktijk is dit altijd de voltallige klachtencommissie, dus incl. een jurist en een SO, behalve als een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie. In dat laatste geval zoekt en wijst de voorzitter een vervanger aan. Op deze manier wordt voldaan aan de eisen van zorgvuldigheid, deskundigheid en onpartijdigheid die in de Wkkgz en de wet Bopz worden gesteld .

### *Toelichting*

*De in het tweede lid genoemde eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz houden in, dat aan de behandeling van een Bopz-klacht moet worden deelgenomen door een jurist en een verpleeghuisarts.*

## **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 zoekt en benoemt de voorzitter een tijdelijke vervanger. Als het de voorzitter zelf betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats en zoekt en benoemt deze een tijdelijke vervanger

### *Toelichting*

*Deze bepaling is een uitwerking van aanbeveling 5G uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg.*

## **Artikel 21 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 voorzover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

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

### *Toelichting*

*De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 12, derde lid van deze regeling). Als de klager geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager ermee instemt.*

## **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.

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.

#### Toelichting

*Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken. Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden. Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 12). De klachtencommissie kan desgewenst de RvB uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.*

### **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 mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 24 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.

3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:

- a. de klacht waarop de uitspraak 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 de uitspraak vastgesteld hebben;
- f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

4. Indien de uitspraak 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.

5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de commissie.

6. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d. de RvB.

Indien de uitspraak een Bopz-klacht betreft, stuurt de klachtencommissie de uitspraak ook aan:

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

#### *Toelichting*

*Een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht is een advies. De klachtencommissie kan aan haar uitspraak aanbevelingen verbinden. Deze kunnen zijn gericht aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is niet verplicht de aanbevelingen uit te voeren. Hij hoort de commissie wel te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een beslissing van de klachtencommissie bevat in ieder geval een motivering, informatie over de wijze van behandeling, de namen van de leden van de commissie, een datum en een ondertekening. In tegenstelling tot de beslissing in een Wkcz-klacht heeft de beslissing in een Bopz-klacht een bindend karakter, hetgeen betekent dat een gegrondverklaring ten aanzien van maatregel die nog wordt toegepast, niet zonder gevolgen kan blijven.*

## **Artikel 25 Oordeel RvB**

1. De RvB deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De RvB vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie VVT voor te leggen. De RvB vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie VVT'.

2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De RvB vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

#### *Toelichting*

*Deze bepaling komt uit de Wkkgz. In aanvulling hierop voorziet deze modelregeling ook in melding aan de aangeklaagde. Als de zorgaanbieder niet binnen een maand reageert op de uitspraak van de klachtencommissie, dient hij aan te geven binnen welke termijn hij alsnog zal reageren. De zorgaanbieder hoeft niet te reageren op uitspraken over Bopz-klachten, daarover neemt de klachtencommissie immers zelf een beslissing.*

## **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 Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

*Toelichting*

*Dit komt uit de Wkkgz. Een voorbeeld van een wettelijke plicht tot bekendmaking is de meldingsplicht van deze regeling. Een voorbeeld van bekendmaking in het kader van de uitvoering van de taak van de klachtencommissie is het sturen van de uitspraak aan de zorgaanbieder.*

### **Artikel 27 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.

*Toelichting*

*Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens, mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de gegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De RvB kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt. Als in de uitspraak iets staat beschreven over de behandeling of een aspect daarvan met mogelijke gevolgen voor de toekomstige behandeling moet hierover in het zorgplan van de cliënt aantekening worden gemaakt.*

### **Artikel 28 Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid**

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 VVT.

3. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 25 bedoelde brief worden ingediend dan wel, indien de klacht niet door de klachtencommissie is beoordeeld, binnen drie maanden na ontvangst van de brief waarin de zorgaanbieder de klager zijn standpunt ten aanzien van de klacht mededeelt.

4. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing neemt of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond beoordeelt, 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 indienen.

*Toelichting*

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie VVT. Deze geeft een bindend advies m.b.t. de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement van de geschillencommissie VVT staat op internet. Bopz-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd. De klager kan tegen uitspraken over Bopz-klachten in beroep gaan bij de rechtbank of de inspecteur vragen dit voor hem te doen.*

## **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.

### *Toelichting*

*Indien een klacht wordt ingediend bij de Geschillencommissie worden wel kosten in rekening gebracht. Zie verder hun reglement.*

## **Artikel 31 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt - indien nodig - voor 1 april een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden in het afgelopen jaar aan de RvB. Daarin beschrijft de commissie aantal en aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De RvB geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten t.a.v. klachten zijn en de wijze waarop de organisatie ermee omgaat.
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 RvB daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De RvB 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.

### *Toelichting*

*Vanaf het verslagjaar 2007 is de zorgaanbieder wettelijk verplicht om de verslaglegging in te richten in overeenstemming met het stramien van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording. Dit betekent, dat het verslag dat de zorgaanbieder op basis de Wkkgz moet opstellen, onderdeel wordt van dit Jaardocument. Het dient voor 1 juni van het volgende kalenderjaar aangeleverd te worden bij het CIBG. Om de zorgaanbieder in staat te stellen tijdig zijn jaarverslag op te stellen bepaalt het eerste lid dat de klachtencommissie haar jaarverslag voor 1 april moet opstellen.*

## **Artikel 32 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De RvB maakt deze regeling openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften worden o.a. ter beschikking gesteld aan de cliëntenraad.
3. De regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Daarvan wordt mededeling gedaan op gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie verstrekt.

### *Toelichting*

*Artikel 9 Wmcz regelt de openbaarmaking van de klachtenregeling, deze bepaling is een weergave van dat artikel. Het verdient aanbeveling de klachtenregeling ook op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.*

## **Artikel 33 Evaluatie**

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

### *Toelichting*

*Dit is een weergave van aanbeveling 6N van de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg.*

### **Artikel 34 Onvoorziene omstandigheden**

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

### **Artikel 35 Vaststelling en wijziging regeling**

1. De regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de RvB.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging legt de RvB 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.

#### Toelichting

*De Wmcz en WOR geven cliëntenraad en OR een rol bij de besluitvorming over deze regeling. Besluiten hierover vallen onder verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en instemmingsrecht van de OR (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerst lid, onderdeel j WOR).*

### **Artikel 36 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 16 januari 2012 en is met instemming van de CR en de OR geactualiseerd op 1 juni 2016.