



Klachtenregeling Warande 2017

<i>Hoofdstuk</i>		<i>Pagina</i>
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	2
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	3
Hoofdstuk 3	De klachtencommissie	5
Hoofdstuk 4	Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur	7
Hoofdstuk 5	Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie	8
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen	14
Hoofdstuk 7	Toelichting bij de klachtenregeling, algemeen en artikelgewijs	17

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : de rechtspersoon die zorg biedt;
 - b. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 11 van deze regeling;
 - d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - e. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of digitaal is ingediend bij de klachtencommissie of Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
 - g. klager : degene die een klacht indient (zie artikel 5, H3);
 - 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 : het orgaan dat op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - l. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen, al dan niet op een zitting;
 - m. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de



- n. geschillencommissie Zorg : zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang en behandeling van klachten van cliënten; De Geschillencommissie Verpleging Verzorging Geboortezorg Zorg is onderdeel van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en voldoet aan de erkenningsregeling van het ministerie van Veiligheid en Justitie en in de zorg aan de erkenningsregeling van het ministerie van VWS. Het is een manier om zonder tussenkomst van de rechter een geschil tussen cliënt en zorgaanbieder te tot en met een totaalbedrag van € 25.000,-. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.
- o. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de 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.
- p. Wkkgz : Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg
- q. WGBO : Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst
- r. Wet Bopz : Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
- s. Wet BIG : Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn klacht bij voorkeur bespreken met:
 - a. een medewerker;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Indien de ontevredenheid, zoals bedoeld in artikel 1, niet of niet naar tevredenheid is weggenomen kan een klacht worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de externe klachtencommissie, een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de externe klachtencommissie.



Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden zo nodig attent op deze klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
5. De onvrede van de cliënten wordt geregistreerd op het Klachtenregistratieformulier Vestiging t.b.v. de lerende organisatie.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - b. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur heeft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris in een functiebeschrijving omschreven.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klach-

tenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen positie heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur op ad-hoc basis aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden
 - f. een door de cliënt benoemde vertegenwoordiger.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een 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 Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.



Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is beoordeeld;
 - b. een identieke klacht door dezelfde klager nog in behandeling is of indien een klacht wordt ingediend binnen 6 maanden na de datum van de uitspraak op de klacht en de klacht hetzelfde feitencomplex betreft, terwijl aan de herhaalde klacht geen nieuwe feiten of omstandigheden ten grondslag worden gelegd;
 - 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, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om uit te leggen hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 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 of digitaal aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur 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 digitaal mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur 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 door de Raad van Bestuur.



2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of digitaal mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel over de klacht 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, kan de Raad van Bestuur afzien van zijn beoordeling van de klacht.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht 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. De Raad van Bestuur 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 klachtencommissie en/of geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Artikel 11 Klachtencommissie

1. De deelnemende Raden van Bestuur brengen de klachtenbehandeling onder bij de door hen ingestelde Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raden van Bestuur zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 34 vastgestelde en goedgekeurde reglement
3. De Raden van Bestuur stellen de klachtencommissie die faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 12 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. De deelnemende Raden van Bestuur benoemen de leden van de klachtencommissie. De Raden van Bestuur benoemen 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 Raden van Bestuur stellen de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

4. De Raden van Bestuur benoemen tenminste twee juristen en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raden van Bestuur stellen de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor dezelfde periode.

Artikel 13 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de (verlengde) zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raden van Bestuur
2. De Raden 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 kunnen de Raden van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raden van Bestuur ontslaan de voorzitter niet dan nadat de voorzitter gehoord is 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 14 Ambtelijk secretaris

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

Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 15 Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de klachtencommissie. BOPZ- klachten kunnen ook mondeling worden ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie vergewist zich van de authenticiteit van de klacht.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;



- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden;
 - f. een door de cliënt benoemde vertegenwoordiger
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 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 16 In behandeling nemen van een klacht of een 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 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 op eigen kosten 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 cliënt zal dan worden verzocht om schriftelijke toestemming voor inzage in het dossier.
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 stelt de aangeklaagde in de gelegenheid 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 op eigen kosten 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 datgene waarop de klacht betrekking heeft. De klager ontvangt hiervan een kopie.

Artikel 17 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 beoordeling van de klacht. De klachtencommissie houdt rekening met de termijnen waarbinnen een schriftelijke mededeling aan de klager gedaan moet zijn conform artikel 17 Wkkgz.
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 18 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 voor zover die strekken tot vergoeding van geleden schade. Indien dit het geval is, wordt de indiener van de klacht daarvan schriftelijk of digitaal op de hoogte gesteld, met de mededeling dat een dergelijke klacht bij de Raad van bestuur kan worden ingediend.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 19 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. een identieke klacht door dezelfde klager nog in behandeling is of indien een klacht wordt ingediend binnen 6 maanden na de datum van de uitspraak op de klacht en de klacht hetzelfde feitencomplex betreft, terwijl aan de herhaalde klacht geen nieuwe feiten of omstandigheden ten grondslag worden gelegd.
 - 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. Als 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, waaronder in ieder geval de specialist ouderengeneeskunde. Hun besluit over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 20 Schorsing Bopz-klacht

1. 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 kan het besluit, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen tot de klachtencommissie mondeling uitspraak heeft gedaan. 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 het besluit 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. Aan een schorsingsbesluit kunnen voorwaarden worden verbonden. De voorzitter (of diens vervanger) kan bij niet naleving van de voorwaarden de schorsing opheffen.
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 uitspraak 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 21 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de secretaris, in overleg met de voorzitter per klacht 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 of indirect betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 22 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/leden van klachtencommissie tot lid/ leden 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 23 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs, naar het oordeel van de klachtencommissie, van hen gevergd kan worden.
3. 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 24 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.



3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 25 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 26 Advies of uitspraak klachtencommissie

1. Het advies of de uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies of de uitspraak van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak 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 gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat het bestreden besluit geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuw besluit te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar besluit. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuw besluit of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken en adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de zittingscommissie,.
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 Raad van Bestuur van de aangeklaagde.



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

- d. de behandelende persoon;
 - e. de Bopz-arts;
 - f. de inspecteur.
7. De klachtencommissie vermeldt in haar uitspraak dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 27 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur 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 digitaal 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.
2. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 28 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 29 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. Indien de klachtencommissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de

rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Artikel 30 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 31 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 32 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 33 Kosten

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

Artikel 34 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van Bestuur. 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 Raden van Bestuur daaraan zijn goedkeuring hebben gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 35 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur 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 36 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 37 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 38 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raden 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 39 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/03/2017

Hoofdstuk 7 Toelichting bij klachtenregeling algemeen en artikelsgewijs

Warande heeft als doelstelling om kwalitatief hoogwaardige zorg te verlenen aan haar bewoners. Met de aangeboden zorg wil Warande aansluiten bij de wensen en de behoeften van de cliënten. Het kan echter zijn dat er onvrede bestaat over de geboden diensten van Warande. Of het een klacht betreft of een andere uiting van onvrede, Warande neemt ieder signaal zeer serieus. Zij beschouwt een goede klachtenregeling als een belangrijke bijdrage aan het verlenen van goede zorg. Warande streeft daarom naar een cliëntgerichte klachtopvang en -behandeling.

De klachtenregeling kent twee kerndoelen:

- tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede;
- bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van de zorg en dienstverlening.

De klachtenregeling bevat een procedure voor cliënten zodat zij weten waar zij terecht kunnen met hun klachten/uitingen van onvrede en op de hoogte zijn van de verschillende mogelijkheden voor het afhandelen van hun klacht(en).

De te bewandelen weg is afhankelijk van het doel of de verwachting van de klager.

De signalen van onvrede of klachten worden geregistreerd en geanalyseerd en de informatie die hieruit voortkomt, wordt gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Warande heeft de volgende randvoorwaarden vastgesteld om de klachtenregeling goed te laten verlopen:

- een open klimaat rondom klachten;
- het zorgvuldig omgaan met privacy van klager en aangeklaagde(n);
- een goede informatievoorziening.

Binnen Warande bestaat een interne klachtenregeling. Daarnaast is er de externe klachtenregeling, opgenomen in onderhavig document. Zij is gebaseerd op Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die sinds 1 januari 2016 de Wkcz vervangt. Het meest opvallende verschil is dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen. Warande heeft gekozen om een klachtenregeling op te stellen met klachtencommissie voor alle klachten (niet uitsluitend BOPZ klachten).

Deze klachtenregeling sluit aan bij het model klachtenreglement van Actiz en LOC Zeggenschap in de zorg.

De Raad van Bestuur heeft deze klachtenbehandeling ondergebracht bij de (door gezamenlijke Raden van Bestuur van verschillende organisaties door hen ingestelde) klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU). Binnen Warande is het door deze commissie vastgestelde en goedgekeurde reglement als uitgangspunt genomen.

4.1 Algemene bepalingen

Artikel 1

Een aantal begrippen worden hieronder toegelicht. De begrippen genoemd in artikel 1 bij a, d, e, f, i en m worden hieronder toegelicht.

- **zorgaanbieder**

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze regeling gaat ervan uit dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de desbetreffende Raad van Bestuur. Het is mogelijk om bij één of meerdere onderdelen van deze klachtenregeling niet te kiezen voor vertegenwoordiging van de zorgaanbieder door de Raad van Bestuur, maar door een bepaalde functionaris. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, moet de betreffende bepaling uiteraard worden aangepast.

- **cliënt**

De definitie van het begrip cliënt is overgenomen uit artikel 1 Wkkgz. Dit artikel bepaalt dat het klachtrecht niet alleen toekomt aan cliënten die gebruik maken van zorg, maar ook aan cliënten die gebruik maken van diensten die door de gemeente worden bekostigd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Desgewenst kan 'overige zorg- en dienstverlening' aan de definitie worden toegevoegd. Ook cliënten aan wie geen maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg wordt geboden vallen dan onder de klachtenregeling.

- **klacht**

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de Raad van Bestuur.

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. In deze regeling worden klachten met en zonder verzoek tot schadevergoeding beide geregeld. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheidsverzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.

- **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 terzake 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.
- **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.
 - **Klachtenfunctionaris**
De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de praktijk worden doorgaans de termen klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon gebruikt. In deze regeling is gekozen voor de term klachtenfunctionaris.

Artikel 4

Lid 2

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze regeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris, de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.

Lid 4

Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.

Lid 5

Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

Lid 6

Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de

ondernemingsraden en de Wet bescherming persoonsgegevens, voor leden van de ondernemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.

Lid 7

Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de Raad van Bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenfunctionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.

Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de Raad van Bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de Raad van Bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).

Lid 8

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen.

Lid 8 biedt de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachtenfunctionaris en is niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachtenfunctionaris, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenfunctionaris een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenfunctionaris.

De waarnemend klachtenfunctionaris zal op ad hoc-basis door de Raad van Bestuur worden aangewezen.

Hoofdstuk 3 Procedure bij raad van bestuur

Artikel 5

Lid 1

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten beoordeelt en bepaalt of maatregelen genomen worden naar aanleiding van een klacht. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De Wkkgz laat de Raad van Bestuur de ruimte om deze taak aan iemand anders op te dragen. Deze regeling gaat ervan uit dat de Raad van Bestuur van die beleidsruimte geen gebruik maakt en zelf de verantwoordelijkheid houdt voor de uitoefening van deze taak. In lid 1 wordt daarom aangegeven dat klachten worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Dit houdt niet in dat een lid van de Raad van Bestuur persoonlijk alle werkzaamheden verricht die nodig zijn voor het beoordelen van een klacht.

Lid 2



Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op basis van de Wgbo namens de cliënt kan optreden of iemand die door de cliënt is gemachtigd.

Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat 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 term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzorg of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.

Lid 3

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.

Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

Artikel 6

Lid 1

In uitzonderlijke gevallen is de Raad van Bestuur 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 mede-clieënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2



De Bopz bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 41 Bopz niet door de Raad van Bestuur worden beoordeeld, maar door de klachtencommissie. Het betreft 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.

Lid 3

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de Raad van Bestuur zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

Artikel 7

De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Er is gekozen voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen.

Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 6:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

Artikel 8

Lid 1

De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.

Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of digitaal. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.

Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtenfunctionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de Raad van Bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de Raad van Bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De Raad van Bestuur kan

bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Afhankelijk van de situatie kan de Raad van Bestuur kiezen voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoekt zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze regeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd.

De Raad van Bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.

Lid 2

Deze regeling stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de Raad van Bestuur een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

Artikel 10

Lid 1

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze regeling gaat ervan uit dat de Raad van Bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt.

Lid 2

Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de Raad van Bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de Raad van Bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de Raad van Bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.

Lid 3

Dat de Raad van Bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.

Lid 4

Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Raad van Bestuur. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Artikel 11

Het eerste lid is gebaseerd op de Wet Bopz. Het tweede en derde lid hebben geen wettelijke basis. De Raden van Bestuur kunnen ter uitvoering van het bepaalde in het derde lid een nadere regeling vaststellen. De Raden van Bestuur kunnen ook een regeling treffen met betrekking tot vacatiegelden en de vergoeding van onkosten van de leden van de klachtencommissie.

Artikel 12

Lid 1

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 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.

Lid 4

Het Besluit klachtenbehandeling Bopz stelt als eis, dat een Bopz-klacht mede wordt behandeld door een jurist en een specialist ouderengeneeskunde. Deze bepaling hoeft alleen te worden opgenomen, als de klachtencommissie ook Bopz-klachten behandelt. Als de klachtencommissie werkzaam is voor een organisatie die tevens geestelijke gezondheidszorg aanbiedt, dan moet een psychiater lid van de klachtencommissie zijn. Als de klachtencommissie werkzaam is in een organisatie die tevens gehandicaptenzorg aanbiedt, moet een orthopedagoog tot lid van de klachtencommissie worden benoemd.

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.

Lid 6

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 13

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie te waarborgen is gekozen voor een terughoudende regeling. De Raad van Bestuur 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 en haar reglement.

Artikel 14

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.

Artikel 15

Lid 2

Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden of iemand die door de cliënt is gemachtigd.

Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat 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 term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.

De Wkkgz geeft alleen de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.

Lid 3

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen

rol.

Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

Lid 4

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, naast ouders, andere bloedverwanten in de rechte lijn genoemd. Dit zijn bijvoorbeeld grootouders, kinderen en kleinkinderen.

Artikel 16

Twee onderdelen van dit artikel 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

Artikel 2, tweede lid, onderdeel c Besluit klachtenbehandeling Bopz bepaalt dat de klager en de persoon die de beslissing heeft genomen waartegen de klacht zich richt, zich moeten kunnen laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.

Artikel 17

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 bepaalt dat klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht beoordeeld moeten zijn door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet zijn oordeel motiveren en daarbij aangeven welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De genoemde termijn kan de zorgaanbieder met ten hoogste vier weken verlengen als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist. Met het oog hierop voorziet deze bepaling in een melding aan de zorgaanbieder van zowel de klacht als het moment waarop hij een advies van de klachtencommissie tegemoet kan zien. De zorgaanbieder kan dan inschatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de klacht te beoordelen en of verlenging van de termijn noodzakelijk is.

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 18

De klachtencommissie is onder meer niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2

De klachtencommissie neemt geen claims in behandeling. Een claim die bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt aan de klager geretourneerd met de mededeling dat de klager zelf deze klacht bij de Raad van bestuur kan indienen.

Lid 5

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 5 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de klachtencommissie zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

Artikel 19

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze regeling 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 Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze regeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen.

Artikel 20

De Bopz geeft de klachtencommissie die mogelijkheid om een besluit waarover een klacht is ingediend te schorsen (artikel 41, vierde lid Bopz). Deze regeling 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 regeling 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 specialist ouderengeneeskunde) 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 21

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 specialist ouderengeneeskunde.

Artikel 23

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 16, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.

Artikel 24

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 10). De klachtencommissie kan desgewenst de Raad van Bestuur uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 26

Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz een taak van de zorgaanbieder, dat houdt in van de Raad van Bestuur. De klachtencommissie beoordeelt dus geen klachten, maar adviseert of doet een uitspraak naar de zorgaanbieder over de beoordeling daarvan. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

De zorgaanbieder beoordeelt uiteindelijk de klacht. Hij hoort de commissie 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.

Bij de beoordeling van Bopz-klachten is de rolverdeling tussen zorgaanbieder en klachtencommissie anders. De klachtencommissie beoordeelt Bopz-klachten en verbindt daaraan zelf de consequenties over het besluit. De zorgaanbieder wordt hierover geïnformeerd, maar heeft zelf geen rol in de procedure.

Artikel 27

Dit artikel is niet van toepassing op Bopz-klachten, daarover neemt de klachtencommissie immers zelf een beslissing.

Lid 1

De Raad van Bestuur beoordeelt het advies van de klachtencommissie en geeft een oordeel. De Raad van Bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term Raad van Bestuur worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.

De Raad van Bestuur is verplicht zijn oordeel over de klacht te motiveren en moet aangeven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen. En zo ja binnen welke termijn deze gerealiseerd zijn, is bepaald in artikel 17 eerste lid Wkkgz.

Lid 2

Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Raad van Bestuur. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de Geschillencommissie Zorg kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de Geschillencommissie Zorg.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 28

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

Artikel 29

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Het reglement is te vinden op de website van de Geschillencommissie Zorg (www.degeschillencommissiezorg.nl).

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.

Artikel 30

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

Artikel 31

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 de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College bescherming persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De Raad van Bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking

heeft een andere juridische procedure loopt.

Artikel 35

Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.

Artikel 38

De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).