



Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. **Zorgaanbieder**

Point O

2. **Klachtencommissaris**

De commissaris zoals bedoeld in artikel 7 ('Aanstelling klachtencommissie') van deze regeling.

3. **Cliënten**

De natuurlijke personen voor wie de zorgaanbieder werkzaam is.

4. **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.

5. **Klager**

Degene die een klacht indient.

6. **Aangeklaagde**

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

7. **Inspecteur**

De bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid.

8. **Centrale Cliëntenraad**

De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder en die is samengesteld uit vertegenwoordigers van de cliëntenraden die zijn ingesteld in de locaties waar de zorgaanbieder werkzaam is.

9. **Zitting commissie**

De leden van een commissie die een bepaalde klacht behandelen.

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

2.1: Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- de betreffende cliënt;
- diens wettelijke vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden;
- familieleden;
- naaste betrekkingen.

Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend

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

- degene op wie de klacht betrekking heeft;
- diens leidinggevende;
- klachtencommissaris;
- geschillencommissie.

3.2: Alvorens een klacht in te dienen, kan deze worden voorgelegd aan een lid van de cliëntenraad van de organisatie. Leden van de cliëntenraad kunnen de klager adviseren of trachten te bemiddelen.





Artikel 4 Hoe wordt een klacht ingediend?

4.1: Een klacht kan persoonlijk, telefonisch of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 9 ('Indienen van een klacht') hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissaris.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

5.1: Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit, in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en als degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

5.2: Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit, zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtencommissaris.

5.3: Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

5.4: Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6 Instelling klachtencommissaris

6.1: De directie stelt een klachtencommissaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze relatie en overeenkomst.

6.2: De directie ziet erop toe dat de klachtencommissaris haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

6.3: De directie stelt de klachtencommissaris de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissaris voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 7 Aanstelling klachtencommissaris

7.1: De directie benoemt de klachtencommissaris en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder, zijn niet benoembaar tot klachtencommissaris.

7.2: De klachtencommissaris is een deskundige en ziet erop toe dat een zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

Artikel 8 Einde functie klachtencommissaris

8.1: De functie als klachtencommissaris eindigt door:

- het besluit van betrokkene om de functie neer te leggen;
- overlijden;
- ontslag.

8.2: De klachtencommissaris kan ontslagen worden wanneer:

- Hij/zij de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
- op verzoek van de geschillencommissie.

8.3: In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de directie de klachtencommissaris tevens ontslaan wanneer de klachtencommissaris niet werkt conform deze regeling.





8.4: Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de geschillencommissie alleen als zij van mening is dat de betrokken commissaris zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 9 Indienen van een klacht

9.1: Klachten kunnen schriftelijk (per e-mail) en telefonisch worden ingediend bij de klachtencommissaris.

9.2: De klachtencommissaris stuurt, in de regel binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager een verslag van de klacht. De klachtencommissaris vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Voor zover deze bijstand kosten met zich meebrengt, komen die voor rekening van de klager.

9.3: 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 klachtencommissaris dit in de ontvangstbevestiging. Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissaris en de medewerkers ervan uitgaan dat de klager daarmee instemt.

9.4: De klachtencommissaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

9.5: De klachtencommissaris kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen en om een persoonlijke machtiging te overleggen indien hij een klacht indient namens een cliënt.

9.6: Alvorens de klacht in behandeling te nemen, onderzoekt de klachtencommissaris eerst of het mogelijk is te bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Indien partijen hiermee akkoord gaan, wijst de klachtencommissaris uit haar midden een medewerker aan dat binnen 2 weken een bemiddelingspoging onderneemt. Gedurende de termijn van bemiddeling wordt de procedure van behandeling van de klacht (inclusief de daaraan verbonden termijnen) stopgezet. Mislukt de bemiddelingspoging, dan wordt de klacht officieel behandeld.

9.7: De klachtencommissaris stuurt, in de regel binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Indien deze bijstand kosten met zich meebrengt, kan de aangeklaagde met de zorgaanbieder overleggen over een vergoeding van die kosten.

9.8: Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de directie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Aard van de klacht en termijn van behandeling

10.1: De klachtencommissaris doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van de termijn van twee maanden informeert de klachtencommissaris 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.



Artikel 11 Bevoegdheid van de commissaris

11.1: De klachtencommissaris beoordeelt of de medewerkers bevoegd zijn 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.

11.2: De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de commissaris, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

11.3: Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissaris. De beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht

12.1: De klachtencommissaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissaris is behandeld;
- Een gelijke klacht nog in behandeling is;
- De gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft zolang geleden heeft plaatsgevonden dat de klacht niet goed kan worden onderzocht en beoordeeld.

12.2: Indien de klachtencommissaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

12.3: De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de commissaris, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

12.4: Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, wordt beoordeeld door de klachtencommissaris samen met twee door hem aan te wijzen medewerkers. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

Artikel 13 Melding van een klacht aan de directie

13.1: De klachtencommissaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

13.2: Binnen drie werkdagen na zijn melding zoals bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de commissaris de melding schriftelijk aan de directie. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie.

13.3: De klachtencommissaris verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn hem schriftelijk te informeren over de bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.

13.4: De melding aan de directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissaris.

Artikel 14 Melding aan de Inspectie

14.1: Indien aan de klachtencommissaris niet is gebleken dat de directie maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 14 (melding van een klacht aan de directie), meldt de klachtencommissaris deze klacht aan de inspecteur.





14.2: Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid, stelt de klachtencommissaris, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.

14.3: Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissaris een klacht die zij meldt aan de inspecteur.

14.4: De klachtencommissaris deelt de directie, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 15 Zittingscommissie

15.1: Een klacht wordt behandeld door de klachtencommissaris indien gewenst aan te vullen met medewerkers tot een zittingscommissie.

15.2: De klachtencommissaris stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige, onafhankelijke en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

15.3: Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.

15.4: De klachtencommissaris kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

15.5: De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de klachtencommissaris vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 16 Wraking

16.1: Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de klachtencommissaris vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

16.2: De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

16.3: Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de klachtencommissaris een ander tot lid van de zittingscommissie. Als het de klachtencommissaris betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 17 Onderzoek

17.1: De klachtencommissaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd.

17.2: Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissaris, voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden en niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

17.3: De klachtencommissaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 18 Hoorzitting

18.1: De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

18.2: Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in de locatie die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.



18.3: 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.

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

Artikel 19 Stopzetting behandeling van de klacht

19.1: Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt, bijvoorbeeld omdat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling van de klachtencommissaris is weggenomen. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissaris wenst. Als de commissaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissaris dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 20 Uitspraak klachtencommissaris

20.1: De uitspraak van de klachtencommissaris strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.

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

20.3: In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissaris:

- De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- De standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- De wijze waarop de klachtencommissaris de klacht behandeld heeft;
- Het oordeel van de klachtencommissaris en de motivering daarvan;
- De namen en functies van degene die de uitspraak vastgesteld hebben;
- De mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissaris.

20.4: Uitspraken van de klachtencommissaris worden ondertekend door de directie.

20.5: De klachtencommissaris stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:


- De klager;
- De betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- De aangeklaagde;
- Directie.

Artikel 21 Oordeel directie

21.1: De directie deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissaris over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissaris schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

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

Artikel 22 Geheimhouding



22.1: De klachtencommissaris is verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgt en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit haar taak bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

23.1: De klachtencommissaris 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.

23.2: Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 24 Beroepsmogelijkheid

24.1: De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissaris over een klacht daartegen in beroep gaan bij de Geschillencommissie.

Artikel 25 Overige klacht- en meld mogelijkheden

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

Artikel 26 Kosten

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

Artikel 27 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

27.1: De directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

27.2: Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.

27.3: Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 28 Evaluatie

28.1: De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.


28.2: De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissaris.

Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden

29.1: In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissaris betreft.

Artikel 30 Overgangsbepaling





30.1: Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

30.2: De zittingstermijn van de klachtencommissaris op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold voordat deze klachtenregeling in werking trad.

Artikel 31 Vaststelling en wijziging regeling

31.1: Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

31.2: Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de klachtencommissaris.

31.2: Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 32 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2017.

