



Clënten Klachtenregeling Vilente

“Uw klacht is onze zorg”

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Klachtbehandeling	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Eerste stadium – uiting van ongenoegen	4
1.3 Registratie	5
1.4 Verdere procedure – de klachtenfunctionaris	5
1.5 Formele procedure	5
1.6 Stroomschema	5
Hoofdstuk 2 Algemene bepalingen	7
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	7
Artikel 2 Wie een klacht of een Bopz-klacht kan indienen	8
Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend	9
Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend	9
Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende	9
Artikel 6 De Raad van Bestuur	9
Artikel 7 De klachtenfunctionaris	10
Hoofdstuk 3 De klachtencommissie	11
Artikel 8 Klachtencommissie	11
Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie	11
Artikel 10 Einde lidmaatschap klachtencommissie	11
Artikel 11 Ambtelijk secretaris	12
Artikel 12 Indienen van een klacht of een Bopz-klacht	12
Artikel 13 Aard van de klacht en termijn van behandeling	13
Artikel 14 Bevoegdheid van de commissie	13
Artikel 15 Ontvankelijkheid van de klacht	14
Artikel 16 Schorsing Bopz-klacht	14
Artikel 17 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur	15
Artikel 18 Melding aan de Inspectie	15
Artikel 19 Zittingscommissie	16
Artikel 20 Wraking	16
Artikel 21 Onderzoek	16
Artikel 22 Hoorzitting	17
Artikel 23 Stopzetting behandeling van de klacht	17
Artikel 24 Uitspraak klachtencommissie	17
Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur	18
Artikel 26 Geheimhouding	18
Artikel 27 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	19
Artikel 28 Beroepsmogelijkheid	19

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	20
Artikel 29 Overige klacht- en meldmogelijkheden	20
Artikel 30 Kosten	20
Artikel 31 Jaarverslag en reglement	20
Artikel 32 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling	20
Artikel 33 Evaluatie	21
Artikel 34 Onvoorziene omstandigheden	21
Artikel 35 Overgangsbepaling	21
Artikel 36 Vaststelling en wijziging regeling	21
Artikel 37 Datum van inwerkingtreding	21

Overal waar functionarissen worden aangeduid met de mannelijke vorm (hij, hem, zijn), dient, waar van toepassing, de vrouwelijke vorm te worden gelezen (zij, haar).

Hoofdstuk 1

Klachtbehandeling

1.1

Inleiding

Een klacht is een kans. Om die kans te benutten is het zaak al bij de eerste uitingen van ongenoegen snel en adequaat te handelen. De praktijk wijst namelijk uit dat een officiële klacht vaak veroorzaakt wordt door een opeenstapeling van kleine ongenoegens die niet adequaat zijn afgehandeld.

Vilente wil daarom dat ontevredenheid en ongenoegen van cliënten of hun naasten snel wordt gesignaleerd, dat signalen direct worden opgepakt in samenspraak met de klager en dat er zo spoedig mogelijk naar een oplossing wordt gezocht waar klager en organisatie zich in kunnen vinden. Uit ervaring is namelijk gebleken dat het snel en zo dicht mogelijk bij de klager oplossen van klachten, tot de grootste tevredenheid leidt bij beide partijen.

1.2

Eerste stadium – uiting van ongenoegen

In eerste instantie is er veelal nog geen sprake van een echte klacht, maar een uiting van ongenoegen/onvrede door een cliënt of zijn familie. Als een medewerker dit constateert dient deze ten aanzien van de uiting actie te ondernemen. Het is in zo'n geval aan te raden bij de cliënt of zijn familie (hierna kortheidshalve de 'klager' genoemd) te informeren wat nu de exacte bron is van het ongenoegen en wat Vilente hieraan zou kunnen doen.

In sommige gevallen kan de medewerker hier zelf meteen iets mee doen, waarmee de zaak is opgelost. Als dat niet het geval is, bespreekt de medewerker de klacht met zijn leidinggevende/teammanager. Aan te raden is dat ook de teammanager in gesprek gaat met de klager om nadere tekst en uitleg te vragen. Indien een snelle, directe oplossing mogelijk is, kan deze direct worden geschetst. De klager kan dan ook direct aangeven of dit het ongenoegen inderdaad zal wegnemen. Als dat is gebeurd dient dit, mondeling én schriftelijk, te worden teruggekoppeld aan de klager. Het is noodzakelijk naast een mondelinge terugkoppeling ook altijd een schriftelijke bevestiging van de afspraken te doen aan de klager. Op deze manier wordt verkomen dat de afspraken, gemaakt in een mondelinge overdracht, door klager en organisatie verschillend worden geïnterpreteerd.

Als er geen snelle/makkelijke oplossing is, zal samen met de klager moeten worden bekeken wat er wel kan en moet worden gedaan. De teammanager moet hiervoor een en ander in gang te zetten, waarbij mogelijk ook de locatiemanager of regiomanager moet worden ingeschakeld. Het kan ook zijn dat een en ander eerst in een teamoverleg moet worden besproken. Als dat is gebeurd dient dit ook, mondeling én schriftelijk, te worden teruggekoppeld aan de klager. Hierbij is het essentieel om tijdens de procedure de klager op de hoogte te houden en duidelijk aan te geven binnen welke periode hij een antwoord kan verwachten.

1.3 Registratie

Elke uiting van ongenoegen moet geregistreerd worden, waarbij wordt aangegeven welke actie naar aanleiding van de uiting ondernomen is, of deze naar tevredenheid het ongenoegen heeft kunnen verhelpen en welke schriftelijke terugkoppeling richting klager is gedaan. Hiervoor worden standaard registratieformulieren gebruikt.

Registratie van uitingen van ongenoegen/klachten geschiedt per locatie. Elk kwartaal worden de registraties van alle locaties/bedrijfsonderdelen gebundeld door de klachtenfunctionaris en voorzien van analyse en aanbevelingen voorgelegd aan het MT.

1.4 Verdere procedure – de klachtenfunctionaris

Als het ongenoegen op de locatie niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan zowel door de klager als door de betrokken medewerker(s) of manager contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris. Deze functionaris zal vanuit zijn Vilentebrede positie gaan bemiddelen tussen klager en de betrokken medewerkers/manager. De klachtenfunctionaris informeert tevens de regiomanager (voor zover deze nog niet op de hoogte was) over de klacht en de verdere afhandeling van de procedure. De functie van de klachtenfunctionaris staat ook nader omschreven in artikel 7 van Hoofdstuk 2.

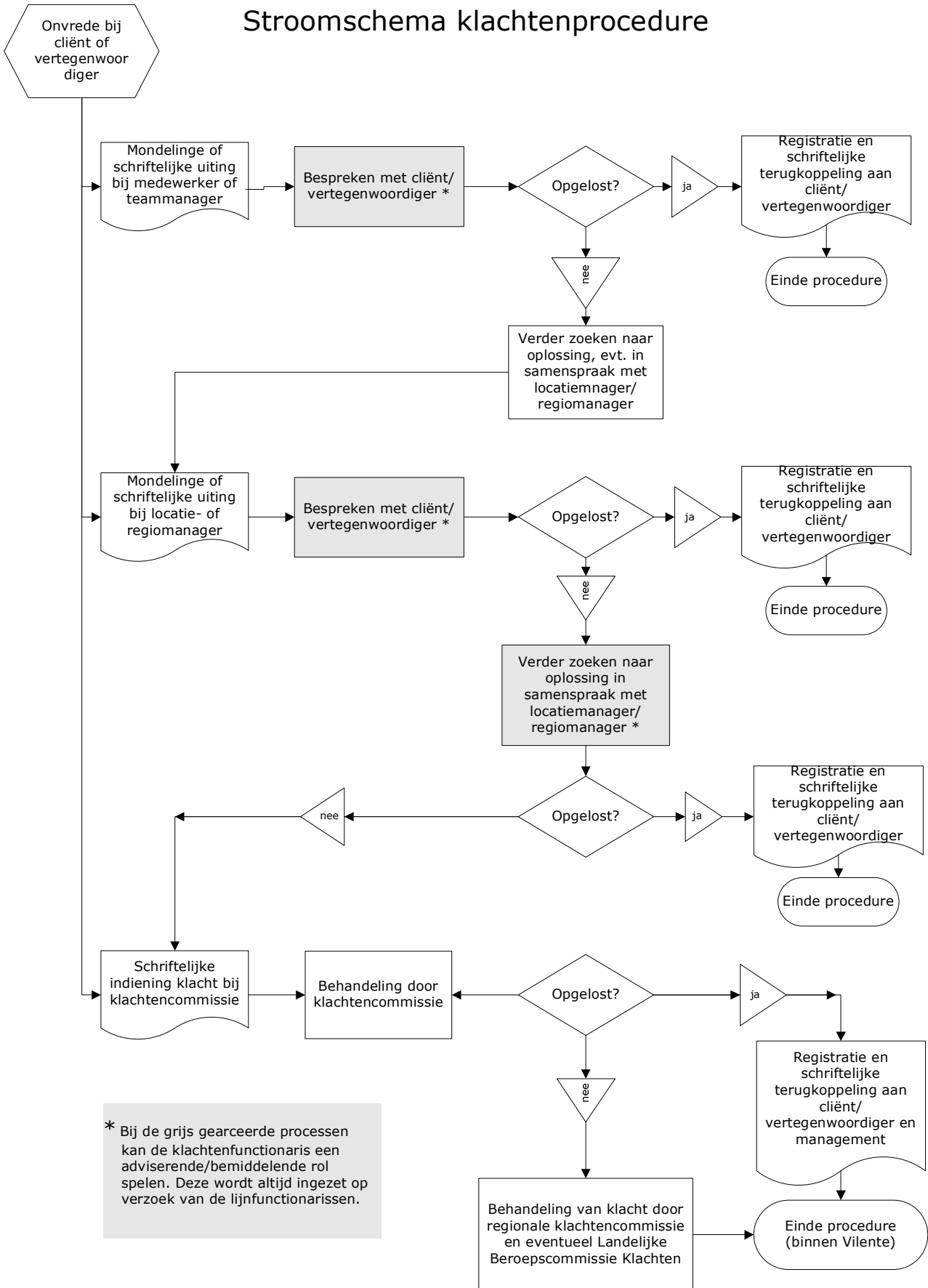
1.5 Formele procedure

Indien ook de klachtenfunctionaris geen succes heeft met de bemiddeling, kan er een (schriftelijke) klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. Overigens kan de klager dit ook al in een eerder stadium doen, als hij daar aanleiding toe ziet. De formele procedure die dan volgt is beschreven in de verdere hoofdstukken van deze klachtenregeling.

1.6 Stroomschema

Ter verduidelijking van de procedure is op de volgende pagina een stroomschema opgenomen waarin de diverse manieren waarop de procedure kan verlopen worden afgebeeld.

Stroomschema klachtenprocedure



Hoofdstuk 2

Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder : Stichting Vilente.
- b. Raad van bestuur : De raad van bestuur van de zorgaanbieder.
- c. Klachtencommissie : De commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling.
- d. Cliënt : Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend.
- e. Klacht : Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht.
- f. Bopz-klacht * : Klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz).
- g. Klager : Degene die een klacht indient.
- h. Aangeklaagde : Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- i. Bopz-arts : De arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft, zoals bedoeld in artikel 1, derde lid Bopz.
- j. Inspecteur : De bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid.
- k. Cliëntenraad : De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
Aangezien binnen Vilente een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.
- l. Zittingscommissie : De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen,

m. Klachtenfunctionaris : Degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.

***** *Toelichting Bopz-klacht*

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

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

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

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden;
 - f. familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen.

2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. de leidinggevende, veelal de teammanager of locatiemanager;
- c. de regiomanager of een ander lid van het Management Team;
- d. de Raad van Bestuur;
- e. de klachtenfunctionaris;
- f. de klachtencommissie.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie geldt een aparte procedure, welke beschreven is in artikel 12 van deze regeling.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

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

Artikel 6 De Raad van Bestuur

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

Artikel 7

De klachtenfunctionaris

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

Hoofdstuk 3

De klachtencommissie

Artikel 8

Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 31 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 9

Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 10

Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raad van Bestuur.

6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een copie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een copie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Toelichting bij Lid 2 en 6

Artikel 2, tweede lid, onderdeel f van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) bepaalt, dat een klachtenregeling moet waarborgen, dat de klager en degene over wie is geklaagd zich kunnen laten bijstaan bij de behandeling van de klacht (bijvoorbeeld door een advocaat of een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris). Artikel 2, tweede lid, onderdeel c Besluit klachtenbehandeling Bopz bepaalt dit eveneens. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voorzover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt. Onder omstandigheden maakt artikel 2.6 CAO V&V hierop een uitzondering voor medewerkers over wie een klacht is ingediend.

Artikel 13 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter 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.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

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

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

Artikel 18 **Melding aan de Inspectie**

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

Artikel 22 **Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 23 **Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 24 **Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

4. Indien de uitspraak betrekking heeft op een Bopz-klacht en deze gegrond wordt verklaard, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

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

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

Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 26 Geheimhouding

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

Artikel 27

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 28

Beroepsmogelijkheid

1. De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht daartegen in beroep gaan bij de externe klachten commissie regio Arnhem.
2. Binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van deze externe klachtencommissie kunnen klager, aangeklaagde en zorgaanbieder nog in beroep gaan bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg.
3. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 29 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 30 Kosten

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

Artikel 31 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.
4. De klachtenfunctionaris brengt in het kader van zijn functie eveneens jaarlijks verslag uit aan de Raad van Bestuur.

Artikel 32 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 33 **Evaluatie**

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

Artikel 34 **Onvoorziene omstandigheden**

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

Artikel 35 **Overgangsbepaling**

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

Artikel 36 **Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 37 **Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2010.