



Facit klachtencommissie voor cliënten

**Reglement onafhankelijke klachtenbehandeling
in het kader van de
Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector
en de Wet Bopz**

juli 2011

REGLEMENT ONAFHANKELIJKE KLACHTENBEHANDELING IN HET KADER VAN DE WET KLACHTRECHT CLIËNTEN ZORGSECTOR EN BOPZ

Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten hebben organisaties de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat een organisatie doet met klachten van cliënten wordt geregeld in de klachtenregeling. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Ook de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz stellen dergelijke eisen

Alle zorginstellingen moeten een klachtencommissie instellen. Facit heeft ten behoeve van de zorginstellingen in met name Noord- en Zuid-Holland, Flevoland en Utrecht een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld, die op een onafhankelijke manier de klachten kan behandelen van cliënten van de bij deze regeling aangesloten organisaties.

Het doel van de klachtencommissie is cliënten van de deelnemende organisaties een procedure te bieden voor behandeling van klachten. Het resultaat van de klachtenbehandeling is verbetering van de zorg en voorkomen van gelijklopende klachten in de toekomst.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: een aan de regeling deelnemende organisatie als vermeld in bijlage I bij dit reglement.
- b. Raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder.
- c. Klachtencommissie: onafhankelijke door Facit ingestelde commissie.
- d. Cliënt: een natuurlijk persoon aan wie de deelnemende organisatie AWBZ zorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.
- e. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over de bejegening of over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht.
- f. Bopz-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz, van toepassing op onvrijwillig opgenomen cliënten.
Dat artikel noemt de volgende beslissingen:
 - 1. 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);
 - 2. 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);
 - 3. de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
 - 4. de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
 - 5. de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.
- g. Klager: degene die een klacht indient.
- h. Aangeklaagde: degene op wiens bejegening, handelen of besluit 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. Klachtopvangfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.

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

1. Een klacht over een gedraging (op grond van de Wkcz) jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de desbetreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft;
 - 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 desbetreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zussen 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.

Overigens wendt de klager zich bij voorkeur in eerste instantie tot degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende om te trachten langs deze weg tot een oplossing te komen. De klager heeft de vrijheid hierbij gebruik te maken van advisering en/of bemiddeling door een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon, voor zover aanwezig. Het staat de klager te allen tijde ook vrij zich rechtstreeks tot de onafhankelijke klachtencommissie te wenden.

Hoofdstuk 2

De klachtencommissie

Artikel 3 Klachtencommissie

1. Facit stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De commissie draagt zorg voor de behandeling van klachten als bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Wet Bopz ten behoeve van de organisaties die aan de regeling deelnemen.

Artikel 4 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste zeven leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De deskundigheid van de leden bestaat in ieder geval uit:

- een lid, resp. plaatsvervangend lid, is jurist;
- een lid, resp. plaatsvervangend lid, is verpleeghuisarts;
- een lid, resp. plaatsvervangend lid, wordt voorgedragen door Zorgbelang Noord-Holland (cliëntenbelangenorganisatie).

(Zie bijlage II voor de samenstelling van de commissie).

2. De directie van Facit benoemt de leden van de klachtencommissie.

3. De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen eenmaal worden herbenoemd.

4. Van benoeming zijn uitgesloten:

- zij die een arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met een van de deelnemende organisaties;
- zij die op een andere wijze betrokken zijn bij de zorgverlening die wordt geboden door een van de deelnemende organisaties;
- familieleden van hen die zorg ontvangen van één van de aangesloten organisaties.

5. Een lid van de commissie trekt zich terug indien zijn/haar onafhankelijkheid bij de behandeling van een bepaalde klacht niet is gewaarborgd. In dat geval treedt het plaatsvervangend lid in zijn/haar plaats.

Artikel 5 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 directie van Facit.

2. De directie van Facit 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;
- c. als het lid een binding zoals bedoeld in artikel 4, vierde lid verkrijgt met één van de aangesloten organisaties.

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de directie van Facit de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en de door de klachtencommissie vastgelegde eigen werkwijze. De directie ontslaat de voorzitter niet dan nadat de directie de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

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

Artikel 6 Ambtelijk secretaris

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die de klachtencommissie ondersteunt maar er geen deel van uitmaakt.

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

3. De klachtencommissie stelt in samenspraak met de secretaris een werkinstructie op ten behoeve van de secretaris.

4. De deelnemende organisaties stellen aan de klachtencommissie die voorzieningen beschikbaar, die zij voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.

Hoofdstuk 3

Indienen van een Wkcz klacht en termijn van behandeling

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling bij de klachtencommissie worden ingediend.
2. De klachtencommissie stuurt in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat in principe een hoorzitting zal plaatsvinden en dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens deze hoorzitting.
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 of diens gemachtigde dient in dit geval schriftelijk toestemming te verlenen voor het ter inzage geven van privacygevoelige informatie.
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 aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen. Dit geldt voor die gevallen waarin niet de cliënt zelf maar namens de cliënt een klacht is ingediend.
6. Zodra de klacht ontvankelijk is verklaard, stuurt de klachtencommissie een kopie van de klacht aan de aangeklaagde, diens leidinggevende en de zorgaanbieder. 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 een hoorzitting zal plaatsvinden en dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de hoorzitting.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Termijn van behandeling

1. 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, diens leidinggevende en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Hoofdstuk 4

Indienen, aard en termijn van behandeling van een Bopz-klacht; schorsing van beslissing n.a.v. Bopz-klacht

Artikel 9 Indienen van een Bopz-klacht

1. Bopz-Klachten kunnen schriftelijk of mondeling bij de klachtencommissie worden ingediend.
2. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat in principe een hoorzitting zal plaatsvinden en dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de hoorzitting.
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 of diens vertegenwoordiger dient schriftelijk toestemming te verlenen voor het ter inzage geven van privacygevoelige informatie.
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 vraagt de klager aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. Zodra de klacht ontvankelijk is verklaard, stuurt de klachtencommissie een kopie van de klacht aan de aangeklaagde, diens leidinggevende en de zorgaanbieder. 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 hoorzitting.

Artikel 10 Aard van de Bopz- klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet. Indien de klacht een Bopz-klacht is, stelt de voorzitter een zittingscommissie samen. De voorzitter van de zittingscommissie is jurist. (Zie verder artikel 16 over samenstelling zittingscommissie.)
2. De zittingscommissie beslist 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. De zittingscommissie beslist 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.

3. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de zittingscommissie de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 11 Schorsing van beslissing n.a.v. een Bopz-klacht

1. De voorzitter van de zittingscommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.

De voorzitter van de zittingscommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de zittingscommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.

2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.

3. De voorzitter van de zittingscommissie 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 zittingscommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.

4. De voorzitter van de zittingscommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.

5. De voorzitter van de zittingscommissie 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 zittingscommissie 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.

Hoofdstuk 5

Overige artikelen, geldend voor klachten en Bopz-klachten

Artikel 12 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie, dan wel van de zittingscommissie, beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter, samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie, dan wel van de zittingscommissie, kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie, dan wel van de zittingscommissie, 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, samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 14 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De voorzitter van de klachtencommissie, dan wel (bij Bopz-klachten) van de zittingscommissie, meldt klachten of Bopz-klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder 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 van de klachtencommissie, dan wel van de zittingscommissie, 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, dan wel van de zittingscommissie, 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 of de Bopz-klacht door de klachtencommissie.

Artikel 15 **Melding aan de Inspectie**

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder, maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 14, dan meldt de klachtencommissie deze klacht met het advies aan de inspecteur. De uitspraak m.b.t. de Bopz-klacht wordt altijd aan de inspecteur gemeld.

2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.

3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.

4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 16 **Zittingscommissie**

1. Een klacht of Bopz-klacht wordt behandeld door een door 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. Dit betekent dat er minimaal een jurist en een specialist ouderengeneeskunde in de zittingscommissie plaatsnemen.

3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks 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 17 **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 desbetreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 16, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 18 **Medewerking**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken schriftelijk dan wel mondeling en binnen een redelijke termijn 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 van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder, laten adviseren door externe deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 19 **Hoorzitting**

1. In principe houdt de zittingscommissie een hoorzitting ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
2. Indien de klacht of de Bopz-klacht afkomstig is van of 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.
5. De klachtencommissie gaat ervan uit dat de klager en aangeklaagde zelf op de hoorzitting verschijnen. Zij kunnen zich daarbij laten bijstaan door een door henzelf gekozen persoon. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kunnen zij zich laten vertegenwoordigen door een door henzelf aan te wijzen persoon.

Artikel 20 Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht of Bopz-klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Bij mondelinge kennisgeving noteert de klachtencommissie deze wens en verifieert de bewoordingen bij de klager. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit schriftelijk mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 21 Uitspraak klachtencommissie

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

2. 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.

3. Indien de uitspraak betrekking heeft op een Bopz-klacht en deze gegrond wordt verklaard, vermeldt de klachtencommissie, i.c. de zittingscommissie, in aanvulling op de in het tweede 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.

4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie dan wel van de zittingscommissie.

5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht of Bopz-klacht aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d. de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder

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 22 **Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht of Bopz-klacht, schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie of hij naar aanleiding van die uitspraak 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 23 **Geheimhouding**

1. 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 voor zover uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 24 **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht of Bopz-klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard na afsluiting. De bij deze regeling aangesloten organisatie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht of Bopz-klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard, dat op de zorginstelling ligt.

Artikel 25 **Beroepsmogelijkheid**

A.

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie VVT.
3. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 22 bedoelde brief worden ingediend bij de geschillencommissie VVT.

Leden van Actiz zijn verplicht zich bij deze commissie aan te sluiten.

B.

1. Indien de door de commissie genomen beslissing op een klacht ex art. 41 van de Wet BOPZ inhoudt, dat de klacht niet gegrond is of indien deze beslissing niet tijdig is gegeven, kan de klager een inspecteur van de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift met zienswijze en redenen in te dienen ter verkrijgen van de beslissing van de rechter over de klacht.

2. De inspecteur dient dit binnen twee weken te doen tenzij hij beslist dat de klager kennelijk niet ontvankelijk is.

Indien de klager niet de betrokken cliënt is dan hoort de inspecteur deze cliënt. Heeft deze bezwaar dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.

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

4. Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter hetzij via de inspecteur ingediend, hetzij rechtstreeks door de cliënt zelf, dient een afschrift van de klacht en van de uitspraak van de commissie bijgevoegd te zijn.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 26 Overige klacht- en meldmogelijkheden

1. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten of Bopz-klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 27 Kosten

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

Artikel 28 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan de zorgaanbieders. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en/of Bopz-klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

2. De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten en/of Bopz-klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten en/of Bopz-klachten.

3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen werkwijze. Besluiten tot vaststelling en wijziging van deze werkwijze treden niet in werking dan nadat de directie van Facit daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De directie onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

4. Het jaarverslag wordt jaarlijks toegestuurd aan de aangesloten organisaties en is daarnaast vrij verkrijgbaar bij de ambtelijk secretaris.

artikel 29 Wijze van openbaarmaking klachten

1. Elke bij deze regeling aangesloten organisatie maakt aan cliënten en hun familieleden bekend hoe klachten en Bopz-klachten bij de klachtencommissie kunnen worden ingediend.

Artikel 30 Evaluatie

1. De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling zo vaak als de klachtencommissie dit wenselijk vindt, maar in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding. De klachtencommissie legt haar bevindingen voor aan de directie van Facit.

2. De directie van Facit evalueert samen met de klachtencommissie deze klachtenregeling zo vaak als de directie en/of de klachtencommissie dit wenselijk vindt, maar in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding.

Artikel 31 **Onvoorziene omstandigheden**

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft.

Artikel 32 **Overgangsbepaling**

1. Klachten of Bopz-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 leden van de klachtencommissie worden op het moment waarop deze regeling in werking treedt, geacht voor de eerste maal te zijn benoemd op de datum waarop deze regeling in werking treedt.

artikel 33 **Vergoeding**

1. De leden van de klachtencommissie ontvangen per vergadering een vacatiegeld en een vergoeding van reis- en verblijfkosten.

Dit reglement is op 13 december 1995 vastgesteld door de sectie Verpleeghuizen van de Stichting Samenwerkende Instellingen voor Gezondheidszorg Noord-Holland noord (nu Facit), en geactualiseerd in augustus 2004, juli 2008, mei 2010 en juli 2011.

Bijlage I

DEELNEMENDE ORGANISATIES

Woonzorggroep Samen, bestaande uit:

- Verpleeghuis Magnushof, Schagen
- Verzorgingshuis Kapellehof, Den Oever
- Verzorgingshuis Lelypark, Wieringerwerf
- Woon-zorgcomplexen Harenkarspel
- Zorgcentrum De Bron, Schagen
- Zorgcentrum Winkelmade, Winkel
- Zorgcentrum De Zandstee, 't Zand
- Woonzorgcomplex Maria Mater, 't Veld
- Woonzorgcomplex Huys ten Oghe, Callantsoog
- Woonzorgcomplex De Caegstate, Schagen
- Zorgcentrum Noorderlicht, Hippolytushoef
- Zorgcentrum Molenweid, Wieringerwaard
- Woonzorgcomplex Parkzicht, Hippolytushoef
- Woonzorgcomplex Carrousel, Breezand
- Wijksteunpunt Keijzershoff, Anna Paulowna

MagentaZorg, bestaande uit:

- Verpleeghuis Zuyder Waert, Heerhugowaard
- WoonZorgcentrum Buiten Zorg, Zuid-Scharwoude
- WoonZorgcentrum De Molenhoeve, Sint Pancras
- Verpleeghuis Oudtburgh, Bergen
- Zorgcentrum De Haemstede, Bergen
- Zorgcentrum Hoog Duinen, Schoorl
- Verpleeghuis Lauwershof, Oudorp

Zorgcentrum De Marke, Bergen

Zorgcentrum De Kooimeer, Alkmaar

Zorgcentrum De Nieuwpoort, Alkmaar

De Pieter Raat Stichting, bestaande uit:

- De Raatstede, Heerhugowaard
- Hugo-Oord, Heerhugowaard

Stichting Vrijwaard, bestaande uit:

- Woonzorgcentrum Ten Anker, Den Helder
- Wooncomplex Goede Ree, Den Helder
- Verzorgingshuis Prinses Margriet, Den Helder
- Wijksteunpunt Centrum, Den Helder
- Woon- en zorgcentrum De Golfstroom, Den Helder
- Wooncomplex Parkzicht, Den Helder

Stichting Eckmunde, bestaande uit:

- Zorgcentrum Prins Hendrik, Egmond aan Zee
- Zorgcentrum Agnes, Egmond aan Zee
- Woonzorgcomplex Heegemunde, Egmond Binnen

Woonzorggroep Wilgaerden, bestaande uit:

- De Rustenburcht, Ursem
- Rozenstaete, De Goorn
- De Horstenburgh, Obdam
- Zandhove, Spanbroek
- Avondlicht, Hoorn
- Kersenboogerd, Hoorn
- Westerhaven, Hoorn
- Sint Jozefpark, Blokker
- De Perelaar, Zwaag
- Het Noorderlandhuis, Hoogkarspel
- Bosmanstichting, Venhuizen
- Sint Nicolaas, Enkhuizen
- Westerhof, Enkhuizen
- Herfstzon, Enkhuizen

Zorgcentrum De Zorgcirkel, bestaande uit:

- Triton, Purmerend
- De Meander, Purmerend
- Zuidland, Purmerend
- Molentocht, Purmerend
- Novawhere, Purmerend
- Transitorium, Purmerend
- Jaap van Praag, Purmerend
- De Viervorst, Purmerend
- Woonstate, Purmerend
- Gouwzee, Edam/ Volendam
- De Meermin, Edam/ Volendam
- Stin Nicolaashof, Edam/ Volendam
- Jonkerhof, Landsmeer
- De Keern, Landsmeer
- De Seevanck, Oosthuizen
- De Mieuwijd, Graft-De Rijp
- Middelwijck, Beemster
- Zuiderhof, Beemster
- De Horn, Schermerhorn
- Wetsterhout, Alkmaar
- De Vleugels, Alkmaar
- De Houtduif, Alkmaar
- Het Hoefblad, Alkmaar
- De Amberhof, Heiloo
- Villa Westerhof, Heiloo
- Saenden, Zaandam

Stichting Wonen en Zorg Purmerend, bestaande uit:

- De Tien Gemeenten
- De Rusthoeve

Stichting Warm Thuis

Stichting Zorgcentrum voor Ouderen Wormerland 'Torenerf', Wormer

Bijlage II

LEDEN KLACHTENCOMMISSIE

voorzitter

mevrouw R. E. van Essen

plaatsvervangend voorzitter

mevrouw mr. dr. B.J.M. Frederiks, universitair docent /senior onderzoeker
gezondheidsrecht VUMC

leden

mevrouw M.L. Kuijper, specialist ouderengeneeskunde
mevrouw Y.L. Steemers, op voordracht van Zorgbelang NH.