

De regionale klachtencommissie

(Zowel voor BOPZ-klachten als voor andere klachten)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder: Stichting Van Neynsel
 - b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in onderstaande 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 schriftelijke of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie; 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;
 - h. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - i. Bopz-arts: de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - j. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - k. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

- l. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- m. klachten functionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- o. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg(WLZ) of de Zorgverzekeringswet (ZVW), of maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO) 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.

Artikel 2 Klachtencommissie

1. De raden van bestuur van de deelnemende zorgaanbieders stellen een gezamenlijke, regionale klachtencommissie in 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 25.2 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De raden van bestuur stellen de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 7 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De 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 één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De raden van bestuur stellen de cliëntenraden 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.

Artikel 4 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 raden van bestuur.
2. De raden van bestuur ontslaan 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 raden van bestuur de voorzitter gehoord hebben 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 5 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.



Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan ook mondeling worden ingediend.

Klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie:

Secretariaat Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.

Postbus 3555

5203 DN 's-Hertogenbosch

of via e-mail bij:

regionale-klachtencommissie@home.nl

2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Een vertegenwoordiger of nabestaande kan uitsluitend in samenhang met een (hoofd)klacht over een gedraging jegens de cliënt een (neven)klacht indienen over een gedraging jegens (andere) familieleden of naasten dan wel jegens henzelf als vertegenwoordiger of nabestaande.
5. 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 7 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 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 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 klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
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 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 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 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 advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.
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 9 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 die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
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 tweede 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.
- 6 Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;



- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel 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.

Artikel 11 Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.
De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.



6. De voorzitter 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 12 Zittingscommissie

1. Een 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.
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 13 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 van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 12, vijfde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 14 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 van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raden van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 15 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 16 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 17 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.

3. In ieder advies 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 behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, 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. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

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 aangeklaagde;
 - d. de Raad van bestuur.

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

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

Artikel 18 Oordeel Raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 8, lid 2, 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 per e-mail 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 bij de klachtencommissie.



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 per e-mail 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 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 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, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. 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 per e-mail 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.
4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. 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 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 19 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 gezamenlijk 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 jeugdzorg.



Artikel 20 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 of WMO klacht betreft. *www.degeschillencommissie.nl*
**Het bezoekadres van De Geschillencommissie is:
Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag**
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.

Artikel 21 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 22 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 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 24 Kosten

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



Artikel 25 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 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 hun goedkeuring heeft gegeven. De raden van bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die de zorgaanbieders in stand houden, geldende regelingen.

Artikel 26 Openbaarmaking klachtenregeling

De raden van bestuur brengen 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 27 Evaluatie

1. De raden van bestuur evalueren deze klachtenregeling binnen drie jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als de raden van bestuur dit wenselijk vinden.
2. De raden van bestuur betrekken bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionarissen, de ondernemingsraden en de cliëntenraden.

Artikel 28 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 beslissen de raden van bestuur.

Artikel 29 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 leggen de raden van bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling leggen de raden van bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraden en ter instemming voor aan de ondernemingsraden.



Artikel 30 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01- 01- 2017

