

Inhoud

<b>Inleiding</b>	2
<b><u>Deel I: Klachtenregeling cliënten 010 Zorg- en Adviesbureau</u></b>	2
<b>Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen</b>	2
Artikel 1: begripsomschrijvingen	2-3
Artikel 2: wie een klacht op een Bopz-klacht kan indienen	3
Artikel 3: bij wie een klacht kan worden ingediend	3
Artikel 4: hoe een klacht kan worden ingediend	3
Artikel 5: de medewerker en diens leidinggevende	3-4
Artikel 6: de Raad van Bestuur	4
<b>Hoofdstuk 2: de Klachtencommissie</b>	4
Artikel 7: klachtencommissie	4
Artikel 8: samenstelling klachtencommissie	4
Artikel 9: einde lidmaatschap klachtencommissie	4-5
Artikel 10: ambtelijk secretaris	5
Artikel 11: indienen van een klacht of een Bopz-klacht	5
Artikel 12: aard van de klacht en termijn van behandeling	5
Artikel 13: bevoegdheid van de commissie	6
Artikel 14: ontvankelijkheid van de klacht	6
Artikel 15: schorsing Bopz-klacht	6
Artikel 16: melding van een klacht aan de Raad van Bestuur	6-7
Artikel 17: melding aan de Inspectie	7
Artikel 18: zittingscommissie	7
Artikel 19: wraking	7
Artikel 20: onderzoek	7
Artikel 21: hoorzitting	8
Artikel 22: stopzetting behandeling van de klacht	8
Artikel 23: uitspraak klachtencommissie	8
Artikel 24: oordeel Raad van Bestuur	8
Artikel 25: geheimhouding	9
Artikel 26: archivering en bewaartermijn klachtendossier	9
Artikel 27: beroepsmogelijkheid	9
<b>Hoofdstuk 3: Overige bepalingen</b>	9
Artikel 29: kosten	9
Artikel 30: jaarverslag en reglement	9-10
Artikel 31: wijze van openbaarmaking klachtenregeling	10
Artikel 32: evaluatie	10
Artikel 33: onvoorziene omstandigheden	10
Artikel 34: overgangsbepaling	10
Artikel 35: vaststelling en wijziging regeling	10
Artikel 36: datum van inwerkingtreding	10
<b><u>Deel II: Reglement van de Landelijke Beroepscommissie Klachten</u></b>	
Artikel 1: begripsomschrijvingen	10-11
Artikel 2: instellen van de beroepscommissie	11-12
Artikel 3: aanmelding van een klacht	12
Artikel 4: behandeling van het beroep door de beroepscommissie	12-13
Artikel 5: uitspraak van de beroepscommissie	13
<i>Vastgestelde Klachtenregeling cliënten ZBS Thuiszorg, 1 oktober 2010</i>	

### Inleiding

Als zorgaanbieder wil je, indien een cliënt een klacht indient, er uiterst zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. De organisatie wil adequaat omgaan met klachten zodat de organisatie de kans krijgt 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. 010 Zorg- en Adviesbureau heeft voor het behandelen van klachten van cliënten een klachtenregeling opgesteld. De klachtenregeling cliënten 010 Zorg- en Adviesbureau is gebaseerd op de model-klachtenregeling opgesteld door de organisatie van zorgondernemers, ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) verplicht zorgaanbieders om een klachtenregeling 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. Bovendien is de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg van belang. De wettelijke verplichtingen en een groot aantal aanbevelingen uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg, die betrekking op de klachtenregeling hebben, zijn in de voorliggende klachtenregeling verwerkt. Met de klachtenregeling cliënten wordt bereikt dat cliënten van thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen dezelfde mogelijkheden hebben als zij een klacht wensen voor te leggen aan de klachtencommissie met daarbij tevens de mogelijkheid om zich te wenden tot de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK).

De klachtenregeling cliënten 010 Zorg- en Adviesbureau bestaat uit twee delen:

1. Klachtenbehandeling door de klachtencommissie op basis van de Wkcz en Klachtenbehandeling in het kader van de wet Bopz en besluit klachtenbehandeling Bopz.
2. Klachtenbehandeling in beroep door de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK)

### Indienen klachten:

Klachtencommissie 010 Zorg- en Adviesbureau

E-mail: klachtencommissie.zorg@specialehomecare.nl

### Indienen klachten Landelijke Beroepscommissie Klachten

Door ActiZ en de LOC wordt deze beroepscommissie in stand gehouden.

ActiZ, Postbus 8258, 3503 RG Utrecht

Tel: 030-273 94 25 (fax 030-273 97 87)

E-mail: lbk@actiz.nl

## Deel I: Klachtenregeling cliënten 010 Zorg- en Adviesbureau

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

##### 1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : 010 Zorg- en Adviesbureau
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur/ algemeen directeur van de zorgaanbieder;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 11 van deze regeling;
- d. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of 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 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 regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid;
- k. cliëntenraad : de (gezamenlijke) cliëntenraad (en) die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- l. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;

### **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.

#### **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, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de raad van bestuur;
- e. de klachtencommissie.

### **Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend**

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 11 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **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 deklachtenregeling.
- 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 klachtenregeling.
2. Indien de raad van bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de raad van bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

## Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

### Artikel 7 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 30 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 8 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden en ten hoogste acht 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 kunnen geen lid van de klachtencommissie zijn.
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 verpleeghuisarts 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 één maal aansluitend herbenoemd worden.
7. De leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder een vooraf overeengekomen, vergoeding alsmede een vergoeding voor eventueel gemaakte reis- en verblijfkosten.

### Artikel 9 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.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur 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 10 Ambtelijk secretaris**

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

### **Artikel 11 Indienen van een klacht of een Bopz-klacht**

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Bopz-klachten kunnen ook telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
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.
3. De klachtencommissie wijst klager op de mogelijkheid van bemiddeling, verzoekt klager de klachtencommissie te informeren of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van bemiddeling en of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid. Indien geen bemiddelingspoging wordt gedaan dan wel de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.
4. De klachtencommissie vermeldt aan de klager dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
5. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan wordt hiervoor schriftelijk toestemming gevraagd aan de klager.
6. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
7. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
8. 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 middels een klacht informatieformulier zorgaanbieder 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.
9. 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 12 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 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 13 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.

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 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 14 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.
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 15 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 16 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 17 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 16 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.
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 18 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 de 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 19 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 18, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 20 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 raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Artikel 21 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 22 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 23 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrond verklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrond verklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de *Vastgestelde* stelling 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 binnen zes weken na indiening van de 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:
  - a. de behandelende persoon;
  - b. de Bopz-arts;
  - c. de inspecteur.

### **Artikel 24 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 25 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 26 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt na 15 jaar vernietigd. De zorgaanbieder hanteert de bewaartermijn overeenkomstig met privacywetgeving, gehanteerd door gemeenten en overheid.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **Artikel 27 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 Landelijke Beroepscommissie Klachten.
2. 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 3 Overige bepalingen**

### **Artikel 28 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 29 Kosten**

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

### **Artikel 30 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd 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.

### **Artikel 31 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 ter inzage legging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

### Artikel 32 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 ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### Artikel 33 Onvoorziene omstandigheden

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

### Artikel 34 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 de kandidaten voor de nieuw te vormen klachtencommissie *ZBS Thuiszorg* start bij de installatie van deze nieuwe klachtencommissie. De leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

### Artikel 35 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 de raad van bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### Artikel 36 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2010.

## DEEL II Reglement van de Landelijke Beroepscommissie Klachten

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

#### 1. Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

#### 2. Appellant

De klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder die in beroep komt van de uitspraak van de klachtencommissie.

#### 3. Beroepscommissie

Een door het bestuur van ActiZ en Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) ingestelde commissie voor de behandeling van klachten in beroep, genaamd Landelijke Beroepscommissie Klachten voor thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen (LBK).

#### 4. Cliënt

Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.

#### 5. Cliëntenraad

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld.

### **6. Gegrond en ongegrond**

Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert. Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

### **7. Hoor en wederhoor**

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

### **8. Klacht**

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komende van de gebruiker van deze zorgaanbieder.

### **9. Klachtenbehandeling**

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Deze uitspraak is een advies en heeft derhalve geen juridisch afdwingbare gevolgen.

### **10. Klachtenbemiddeling**

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

### **11. Klachtencommissie**

Een door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke instantie die volgens de vereisten van de WKCZ en/of wet Bopz komt tot een onderzoek en oordeel van de klacht.

### **12. Klager**

Een cliënt dan wel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger, zijn naast staande(n) of nabestaande(n) die een klacht naar voren brengt.

### **13. Uitspraak**

Een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

### **14. Verweerder**

De persoon of zorgaanbieder tegen wie beroep wordt ingesteld.

### **15. Zorgaanbieder**

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die, eventueel met anderen, een instelling voor zorgverlening in stand houdt en lid is van ActiZ. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur/directie.

## **Artikel 2 Instellen van de beroepscommissie**

**1.** Het bestuur van ActiZ en het bestuur van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) dragen gezamenlijk zorg voor het bestaan van een beroepscommissie. De beroepscommissie wordt als volgt samengesteld:

- a.** een voorzitter, zijnde jurist bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht; deze wordt benoemd door ActiZ en de LOC tezamen;
- b.** twee leden worden benoemd door ActiZ;
- c.** twee leden worden benoemd door de LOC.

Tevens wordt op gelijke wijze voor de voorzitter en elk lid een plaatsvervanger benoemd.

**2.** De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. Voor de benoeming en herbenoeming geldt een benoemingsreglement.

**3.** De beroepscommissie draagt zorg voor registratie van de ontvangen klachten in beroep en van de gedane uitspraken volgens nader door haar te bepalen regels, en zal jaarlijks vóór 1 juni verslag van haar werkzaamheden over het voorgaande jaar publiceren en toezenden aan het bestuur van ActiZ, de LOC en voorts aan anderen, die naar haar mening daarvoor in aanmerking komen.

4. De leden en de plaatsvervangende leden van de beroepscommissie ontvangen van ActiZ een vooraf overeengekomen vacatiegeld en een vergoeding van gemaakte reis- en verblijfkosten. De te raadplegen deskundigen ontvangen van ActiZ een vergoeding voor hun werkzaamheden.

### Artikel 3 Aanmelding van een klacht

1. De appellant kan binnen zes weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten:
  - a. wanneer hij zich niet kan verenigen met de uitspraak van de klachtencommissie.
  - b. als hij van mening is dat de zorgaanbieder in de reactie op een uitspraak van de klachtencommissie, niet passend op de betreffende uitspraak heeft gereageerd;
  - c. als de zorgaanbieder niet binnen een maand schriftelijk heeft gereageerd op de uitspraak van de klachtencommissie;
  - d. als een klager van mening is dat een bij de (klachtencommissie van de) zorgaanbieder ingediende klacht niet wordt behandeld of onjuist wordt behandeld. De beroepscommissie neemt in een dergelijk geval contact op met de betreffende zorgaanbieder en de klachten commissie en beslist vervolgens over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
2. De beroepscommissie stuurt direct na ontvangst van het beroep een bevestiging van de ontvangst van het beroep aan appellant en verweerder.

### Artikel 4 Behandeling van het beroep door de beroepscommissie

1. De beroepscommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze aan appellant en verweerder. De beroepscommissie stelt appellant en verweerder in de gelegenheid schriftelijk te reageren.
2. De beroepscommissie stelt vervolgens een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De beroepscommissie stelt zowel de appellant als verweerder in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de beroepscommissie. De beroepscommissie nodigt de bij de klacht **betrokken partijen uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de beroepscommissie die het beroep zullen** behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één der partijen hiertegen bezwaar maakt of de beroepscommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn. De beroepscommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
3. De beroepscommissie biedt appellant en verweerder tijdens de behandeling van het beroep inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
4. De beroepscommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voor zover dit te beoordeling van het beroep noodzakelijk is. De beroepscommissie stelt de appellant (cliënt) of verweerder (cliënt) op de hoogte van het gebruik van het dossier en vraagt hiervoor om een gerichte machtiging.
5. De beroepscommissie bestaat ter zitting uit een voorzitter (lid van de beroeps commissie), die op geen enkele wijze gelieerd is aan de zorgaanbieder en bij voorkeur uit een lid dat het werkveld vertegenwoordigt waarop de klacht betrekking heeft en een lid dat op voordracht van de LOC is benoemd. Behandeling van het beroep door minder dan drie leden, namelijk een voorzitter en twee leden, leidt tot een nietige uitspraak.
6. Elk lid van de beroepscommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van het beroep wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit. De beroepscommissie deelt partijen en overige bij het beroep betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van het beroep deze plicht mee.
7. De zorgaanbieder verstrekt aan de beroepscommissie tijdig, voor de datum van behandeling ter zitting, de gevraagde en de verder voor de behandeling van het beroep relevante informatie.

8. De beroepscommissie heeft de mogelijkheid ten behoeve van de behandeling van het beroep deskundigen te raadplegen. De beroepscommissie zoekt hiertoe een aantal vaste deskundigen aan, zodanig dat de beroepscommissie een deskundige kan raadplegen op het terrein van elk van de werkvelden van de zorgaanbieders. De wijze waarop raadpleging plaats vindt wordt aan de beroepscommissie overgelaten. Indien het vanwege de raadpleging noodzakelijk is informatie over de cliënt aan de deskundige te verstrekken, wijst de beroepscommissie de te raadplegen deskundige vooraf op het bepaalde omtrent geheimhouding in artikel 4 lid.
9. De beroepscommissie vraagt tevoren aan appelland/cliënt schriftelijk toestemming voor het inzien van het dossier door de deskundige. De rapportage van de deskundige(n) aan de beroepscommissie is ter inzage aan appelland en verweerder.
10. De appelland en de verweerder kunnen zich bij de behandeling van het beroep laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
11. De appelland kan zijn beroep schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de beroepscommissie wordt hierop gestaakt. De beroepscommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar appelland en verweerder.
12. De appelland en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de beroepscommissie aan de behandeling van het beroep. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De beroepscommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de beroepscommissie het bezwaar juist acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van het beroep over.
13. Een lid van de beroepscommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger treedt in diens plaats.
14. Aan appelland en verweerder worden geen kosten voor de indiening en behandeling van het beroep in rekening gebracht. De kosten van een vertegenwoordiger, en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

### **Artikel 5 Uitspraak van de beroepscommissie**

1. Binnen zes weken na ontvangst van het beroep neemt de beroepscommissie één van de volgende beslissingen:
  - a. de appelland of het beroep is niet-ontvankelijk;
  - b. de beroepscommissie is onbevoegd om het beroep in behandeling te nemen;
  - c. het beroep is ongegrond;
  - d. het beroep is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Indien de beroepscommissie oordeelt dat het beroep of appelland niet ontvankelijk is of de beroepscommissie niet bevoegd is van het beroep kennis te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan appelland geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
3. Indien de beroepscommissie voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in lid 1 te kort is, deelt de beroepscommissie schriftelijk en gemotiveerd aan appelland en verweerder mee waarom de behandeling van het beroep meer tijd vergt. Tevens deelt de beroepscommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen. Deze termijn kan maximaal nog één maal de reglementaire termijn zijn.
4. De beroepscommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
5. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de beroepscommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.
6. De beslissing wordt door de beroepscommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan appelland en verweerder. Een kopie hiervan wordt aan de klachtencommissie gezonden.
7. Als de beroepscommissie constateert dat een klacht een ernstige situatie betreft die een structureel karakter heeft waarbij sprake is van onverantwoorde zorg wijst de beroepscommissie de zorgaanbieder hierop. Indien de beroepscommissie vervolgens vaststelt dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen meldt de beroepscommissie dit aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.