



Klachtenregeling klanten Opella

1 september 2017 inclusief bijlagen

Verantwoordelijke	Kars Hazelaar, bestuurder
Auteur	Carolijn van den Berg, bedrijfsjurist
Datum	1 september 2017
Referentienummer	2017-109-KH
Status	Definitief

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : de stichting Opella, Christelijke Stichting voor wonen, zorg en welzijn;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- d. klant : 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 schriftelijk 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 klanten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de klanten van de zorgaanbieder;
l.	zittingscommissie	:	de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
m.	klachtenfunctionaris	:	degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van klanten;
n.	zorg	:	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet maatschappelijke ondersteuning 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, Zvw-zorg of ondersteuning op grond van de Wmo, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een klant terecht als hij ontevreden is?

1. Een klant, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de raad van bestuur of bij de klachtencommissie, een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.
3. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een informele klacht (lid 1) en een formele klacht (lid 2). Dat zegt niets over het gewicht van de klacht. Naar aanleiding van een informele klacht wordt samen met een klant gezocht naar een oplossing voor de klacht (zie hoofdstuk 3). Naar aanleiding van een formele klacht zal de raad van bestuur – al dan niet na advies van de klachtencommissie (zie hoofdstuk 4)- een oordeel geven over de klacht.

Hoofdstuk 3 Informele klachtenbehandeling

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klant daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden klanten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van klanten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een klant een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt klanten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klanten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, kan de klachten-functionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 4 Formele klachtenbehandeling

Artikel 5 Externe klachtencommissie regio Arnhem

Naast de wettelijk verplichte interne klachtbehandeling biedt zorgaanbieder klanten ook de mogelijkheid hun klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie regio Arnhem. Deze klachtencommissie is ingesteld door het participantenoverleg waar zorgaanbieder lid van is.

De klachtencommissie behandelt zowel klachten in het kader van de Wkkgz als klachten waarop de Wet Bopz van toepassing is.

Als bijlagen 1 en 2 zijn deze klachtenregelingen aan de klachtenregeling van zorgaanbieder toegevoegd.

De klachtencommissie hanteert afwijkende termijnen voor de behandeling van klachten in het kader van de Wkkgz. Wanneer een klant kiest voor een behandeling van de klacht door de klachten-commissie, accepteert de klager de termijnen zoals genoemd in de klachtenregeling van de klachtencommissie. Gedurende de tijd dat een niet Bopz-klacht door de klachtencommissie wordt behandeld, kan de klager zich niet tot de geschillencommissie wenden. Dit kan pas nadat de klachtencommissie een advies heeft uitgebracht aan de raad van bestuur, deze daar zijn oordeel over heeft gegeven en de klacht daarmee niet naar tevredenheid van de klager opgelost is.

Voor Bopz-klachten is de geschillencommissie zoals benoemd in de klachtenregeling van zorg-aanbieder niet van toepassing.

Artikel 6 Raad van bestuur

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur.
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 klant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur 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 raad van bestuur de klacht niet in behandeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 wet Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de raad van bestuur is behandeld;
 - b. 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, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 10 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 of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur 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 door de raad van bestuur.
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 zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht 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. 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 12 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 gezamenlijke 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 jeugdhulp.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 13 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 van stichting Zorggeschil (www.zorggeschil.nl), tenzij het een Bopz-klacht betreft.
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 klant de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Artikel 14 **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 15 **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 klant bewaard.

Artikel 16 **Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

Artikel 17 **Kosten**

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

Artikel 18 **Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van klanten 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 19 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 klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de raad van bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/09/2017



Bijlage 1 Reglement externe klachtencommissie (niet zijnde Bopz-klachten)

Klachtenregeling Wkkgz

Klachtenregeling voor externe behandeling van klachten, voorgelegd door cliënten aan wie de zorgaanbieder zorg verleent.

**EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE
REGIO ARNHEM**

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 kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor zorgorganisaties die locaties met een Bopz-aanmerking in stand houden, zijn bovendien de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van toepassing. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz. Onderhavige regeling is niet van toepassing op Wet Bopz-klachten. Een aparte klachtenregeling voorziet in de klachtbehandeling van Wet Bopz-klachten.

De Wkkgz stelt de instelling van een (externe) klachtencommissie niet verplicht, maar het staat zorgorganisaties vrij om de klachtencommissie te handhaven. De leden van het participantenoverleg regio Arnhem¹ hebben ervoor gekozen om de klachtencommissie te handhaven en blijven daarom aangesloten bij de externe klachtencommissie regio Arnhem. Het participantenoverleg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft. Deze klachtenregeling is van toepassing op de zorg- en dienstverlening voor cliënten van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij het participantenoverleg regio Arnhem. Deze regeling voorziet in de behandeling van klachten bij de klachtencommissie op grond van de Wkkgz. Ook voor klachten over de ondersteuning die wordt geleverd op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is deze klachtenregeling van toepassing.

¹ Het participantenoverleg is ingesteld in 1993 als samenwerkingsverband van organisaties die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. participantenoverleg : het in 1993 ingesteld samenwerkingsverband van zorgaanbieders in de regio Arnhem die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning;
 - b. zorgaanbieder : een aan het participantenoverleg als bedoeld onder a. deelnemende zorgaanbieder;
 - c. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - d. klachtencommissie : de door het participantenoverleg ingestelde commissie zoals bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
 - e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie een zorgaanbieder als bedoeld onder b zorg verleent of heeft verleend;
 - f. 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 schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie.
 - g. nabestaande :
 - * de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 - * andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
 - * degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 - * degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 - * bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
 - h. klager : degene die een klacht indient;
 - i. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - k. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - l. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - m. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;

- n. klachtenfunctionaris : de functionaris die belast is met de opvang van klachten van cliënten van de zorgaanbieder.
2. Indien bij een zorgaanbieder meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien bij een zorgaanbieder een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 2 Klachtencommissie

1. Het participantenoverleg stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het participantenoverleg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. Het participantenoverleg stelt 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, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris (zie artikel 5).
2. Het participantenoverleg benoemt de leden van de klachtencommissie, alsmede de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger. Personen die werkzaam zijn bij of voor een van de aangesloten zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het participantenoverleg stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het participantenoverleg benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden. De ambtelijk secretaris stelt een rooster van aftreden op, waardoor de continuïteit van de kennis en ervaring van de klachtencommissie geborgd 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 het participantenoverleg.
2. Het participantenoverleg 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 naar het oordeel van het participantenoverleg voortzetting van deelname aan de klachtencommissie door het betreffende lid, resp. de betreffende leden, in redelijkheid niet mogelijk is. Het participantenoverleg ontslaat het betreffende lid, respectievelijk de betreffende leden niet dan nadat zij dat lid/die leden heeft gehoord over het voornemen hiertoe.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het participantenoverleg de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie. Het participantenoverleg ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter heeft gehoord over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid onder b. 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. Het participantenoverleg stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het participantenoverleg de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Het participantenoverleg stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 6 Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie, Antwoordnummer 2147, 6710 VA EDE of per email: klachtencommissieregioarnhem@gmail.com

2. De klacht omvat een voldoende duidelijke beschrijving van het feit of de feiten en van de gedraging of de gedragingen waarover wordt geklaagd, en geeft aan tegen welke persoon of personen of welk orgaan van de instelling de klacht of de klachten zich richt of richten.
3. Vragen over de indiening van een klacht kunnen schriftelijk worden gesteld of mondeling via telefoonnummer 06 – 16 28 17 65.

Artikel 8 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog de klacht binnen de zorginstelling op te lossen, eventueel met behulp van de klachtenfunctionaris. Indien de klager ingaat op dit voorstel schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op. De klachtencommissie hervat de behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Indien de klager aangeeft niet de klacht binnen de zorginstelling op te lossen, neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling.
2. De klachtencommissie stuurt, 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 bij behandeling van de klacht blijkt dat het nodig is om kennis te nemen van de informatie uit het dossier van de cliënt, ontvangt de klager van de klachtencommissie een machtigingsformulier waaruit toestemming voor verstrekken van informatie uit het zorgdossier van cliënt blijkt. Dit machtigingsformulier dient cliënt te tekenen. Indien cliënt een wettelijk vertegenwoordiger heeft, dient de wettelijk vertegenwoordiger toestemming te verlenen voor het verstrekken van de informatie uit het zorgdossier van cliënt.
4. De ambtelijk secretaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht, dan wel de klacht te herformuleren indien zij naar het oordeel van de ambtelijk secretaris onvoldoende duidelijk is gesteld.
5. De ambtelijk secretaris kan de klager verzoeken om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen. Slaagt klager daar niet in, of weigert hij op het verzoek in te gaan, dan verklaart de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk.
6. De ambtelijk secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht met de eventuele bijlagen naar de aangeklaagde. Indien klager is verzocht de klacht te herformuleren conform lid 4 stuurt de ambtelijk secretaris vijf werkdagen na ontvangst van de geherformuleerde klacht een kopie daarvan aan de aangeklaagde. De ambtelijk secretaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De ambtelijk secretaris 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, verklaart de voorzitter de klacht niet ontvankelijk.

Artikel 9 Termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tien weken nadat zij de klacht in behandeling heeft genomen, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht

betrekking heeft en de raad van bestuur van de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij verwacht een advies uit te kunnen brengen over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 10 **Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen.
2. De klachtencommissie doet geen uitspraak over een eventuele schadevordering en maakt in voorkomende gevallen partijen duidelijk dat zij daartoe niet bevoegd is.
3. Indien de voorzitter besluit de klacht niet in behandeling te nemen omdat hij van oordeel is dat de klachtencommissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, kan klager binnen twee weken na dagtekening van dat besluit bij de klachtencommissie schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie, althans een andere voorzitter dan degene die het gewraakte besluit heeft genomen, samen met twee door hem aan te wijzen (plaatsvervangende) 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 dan aangesloten bij het participantenoverleg, 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 zij zich onbevoegd acht, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur van de betreffende zorgaanbieder, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 11 **Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk indien:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. 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 12 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de ambtelijk secretaris 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 ambtelijk secretaris stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
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 ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde in de uitnodiging voor de zitting over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een week na ontvangst van de uitnodiging, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De voorzitter beslist binnen twee dagen over een bezwaar als bedoeld in het vorige lid. Richt het bezwaar zich tegen de voorzitter, dan beslist de plaatsvervangend voorzitter.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de ambtelijk secretaris een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 11, 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 raad van bestuur van de betreffende zorgaanbieder, 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 en slechts in geval van zwaarwegende redenen kan de voorzitter besluiten hen afzonderlijk horen.

4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Het verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van beide partijen en zij 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 of indien voortzetting van de behandeling om andere redenen in redelijkheid niet opportuun is of niet van de klachtencommissie kan worden gevegd. 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 klachtencommissie een klacht niet verder behandelt, deelt de commissie dit onder vermelding van de redenen mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 17 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie aan de raad van bestuur van de betreffende zorgaanbieder 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. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. 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 van de betreffende zorgaanbieder.

Artikel 18 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degenen 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.
2. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie, zoals beschreven in de in het eerste 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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 19 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 20 **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

Direct na de uitspraak vernietigt de ambtelijk secretaris de papieren bescheiden met betrekking tot de klacht. Het dossier wordt maximaal twee jaar in digitale vorm bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 21 **Kosten**

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

Artikel 22 **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 van zorgaanbieders. Daarin beschrijft de klachtencommissie 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 huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit huishoudelijk reglement treden niet in werking dan nadat het participantenoverleg daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het participantenoverleg onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met wetgeving, met deze klachtenregeling of met de binnen de zorgaanbieders geldende regelingen.

Artikel 23 **Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur van elke zorgaanbieder brengt deze klachtenregeling 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 24 **Evaluatie**

Het participantenoverleg en de klachtencommissie evalueren deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het participantenoverleg dit wenselijk vindt.

Artikel 25 **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 het participantenoverleg.



Artikel 26 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 27 Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-04-2017.



Bijlage 2 Reglement externe klachtencommissie inzake Bopz-klachten

Klachtenregeling Wet Bopz

Klachtenregeling voor externe behandeling van klachten, voorgelegd door cliënten of cliëntvertegenwoordigers op wie de Wet Bopz van toepassing is.

**EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE
REGIO ARNHEM**

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 kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geven organisaties zich 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 Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Wet Bopz stellen eisen aan de klachtenregeling voor psychogeriatrische cliënten die in een verpleeghuis of op een verpleegafdeling in een zorgcentrum verblijven.

Deze klachtenregeling geeft de bepalingen voor de behandeling van klachten die door cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers zijn voorgelegd voor externe behandeling door de klachtencommissie.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de zorg- en dienstverlening voor cliënten van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij het Participantenoverleg regio Arnhem. Het participantenoverleg is ingesteld in 1993 als samenwerkingsverband van organisaties die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning. Deze regeling voorziet in de behandeling van klachten op grond van de Wet Bopz. Het participantenoverleg beschikt ook over een klachtenreglement voor klachten van cliënten op wie de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Zorgaanbieder : een aan het participantenoverleg als bedoeld onder d. deelnemende zorgaanbieder;
 - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. participantenoverleg : het in 1993 ingesteld samenwerkingsverband van zorgaanbieders in de regio Arnhem die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning;
 - d. klachtencommissie : de door het participantenoverleg ingestelde commissie zoals bedoeld in artikel 2 van deze regeling;
 - e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie een zorgaanbieder als bedoeld onder a zorg verleent of heeft verleend;
 - f. rechtstreeks belanghebbende : de cliënt als bedoeld onder f, alsmede elke andere natuurlijke persoon die in zodanige relatie staat tot de cliënt dat hij of zij in redelijkheid als rechtstreeks belanghebbende kan worden beschouwd;
 - g. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 WBOPZ;
 - h. Bopz-arts : een daartoe aangewezen arts, verbonden aan een WBOPZ-afdeling, die de verantwoordelijkheid heeft voor de medische zorg van cliënten, die verblijven op een WBOPZ-afdeling.
 - i. klager : degene die een klacht indient;
 - j. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - k. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg (IGZ);
 - l. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
In het geval van cliënten met psychogeriatrische aandoeningen is het mogelijk dat de familieraad de functie van een cliëntenraad waarneemt.
 - m. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - n. klachtenfunctionaris : de functionaris die belast is met de opvang van klachten van cliënten van de zorgaanbieder.
2. Indien binnen de organisatie verschillende cliëntenraden zijn gevormd, dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 2 Klachtencommissie

1. Het participantenoverleg stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het participantenoverleg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. Het participantenoverleg stelt 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, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris (zie artikel 5).
2. Het participantenoverleg benoemt de leden van de klachtencommissie, alsmede de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger. Personen die werkzaam zijn bij of voor een van de aangesloten zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het participantenoverleg stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het participantenoverleg benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden. De ambtelijk secretaris stelt een rooster van aftreden op, waardoor de continuïteit van de kennis en ervaring van de klachtencommissie geborgd 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 het participantenoverleg.
2. Het participantenoverleg 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 naar het oordeel van het participantenoverleg voortzetting van deelname aan de klachtencommissie door het betreffende lid, respectievelijk de betreffende leden, in redelijkheid niet mogelijk is. Het participantenoverleg ontslaat het betreffende lid, respectievelijk de betreffende leden niet dan nadat zij dat lid/die leden heeft gehoord over het voornemen hiertoe.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het participantenoverleg de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het



huishoudelijk reglement van de klachtencommissie. Het participantenoverleg ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter heeft gehoord over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid onder b. 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. Het participantenoverleg stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het participantenoverleg de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Het participantenoverleg stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 6 Wie een klacht kan indienen

Een Wet 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 Indienen van een Wet Bopz-klacht

1. WBOPZ-klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie, Antwoordnummer 2147, 6710 VA EDE of per email: klachtencommissieregioarnhem@gmail.com
Tevens is het mogelijk om WBOPZ-klachten telefonisch of persoonlijk in te dienen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Telefoon: 06 – 16 28 17 65. Ter bevestiging van dit gesprek ontvangt de klager een door de ambtelijk secretaris opgesteld verslag.
2. De WBOPZ-klacht omvat een voldoende duidelijke beschrijving van het feit of de feiten en van de gedraging of de gedragingen waarover wordt geklaagd, en geeft aan tegen welke persoon of personen of welk orgaan van de instelling de klacht of de klachten zich richt of richten.

Artikel 8 Procedure voorafgaand aan behandeling WBOPZ-klacht

1. De ambtelijk secretaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een WBOPZ-klacht een bevestiging van ontvangst aan klager.
2. De ambtelijk secretaris stelt vast of de WBOPZ-klacht voldoende duidelijkheid biedt als bedoeld in artikel 4, lid 2. Indien de WBOPZ-klacht niet voldoet aan dit vereiste, stuurt de ambtelijk secretaris de WBOPZ-klacht terug naar klager met het verzoek om verduidelijking. De ambtelijk secretaris geeft daarbij aan welke onderdelen van de klacht verduidelijking behoeven.
3. De ambtelijk secretaris kan klager verzoeken te motiveren waarom hij of zij kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbenden als bedoeld in artikel 3.
4. De ambtelijk secretaris stuurt binnen vijf werkdagen nadat de klacht in behandeling is genomen een kopie aan de aangeklaagde. De ambtelijk secretaris stelt aangeklaagde(n) in de gelegenheid om, binnen vijf werkdagen, schriftelijk te reageren op de klacht.

5. De ambtelijk secretaris stuurt tegelijkertijd met het versturen van WBOPZ-klacht aan aangeklaagde een kopie van de klacht aan de raad van bestuur.
6. De ambtelijk secretaris meldt dat zowel klager als aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kunnen laten bijstaan.

Artikel 9 Schorsing beslissing

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een WBOPZ-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 is. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een WBOPZ-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de WBOPZ-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 WBOPZ-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 klager, aangeklaagde en WBOPZ-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de WBOPZ-arts zijn geïnformeerd.
6. De schorsing eindigt op het moment dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht als ongegrond wordt verklaard.

Artikel 10 Bekendmaking klacht aan cliënt

1. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt zelf of door een door de cliënt gemachtigde, stuurt de ambtelijk secretaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd.
2. De ambtelijk secretaris stelt de cliënt in de gelegenheid om binnen vijf werkdagen te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, of op grond van de haar bekende omstandigheden van de cliënt, besluiten van deze bepaling af te wijken.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de WBOPZ-klacht.
2. De WBOPZ-klacht is niet-ontvankelijk als:
 - a. de WBOPZ-klacht reeds eerder door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. een gelijke WBOPZ-klacht van de zelfde klager nog in behandeling is;
 - c. de WBOPZ-klacht wordt ingediend door een persoon die niet kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbende in de zin van artikel 3;
 - d. de WBOPZ-klacht wordt ingediend tegen de wil van de cliënt, tenzij de klacht een gedraging betreft die zich niet (direct) tegen de cliënt richt;
 - e. de omstandigheden dermate/zodanig gewijzigd zijn dat een goede behandeling van de WBOPZ-klacht in redelijkheid niet meer zinvol is.
 - f. de klachtencommissie, naar het oordeel van de voorzitter, niet bevoegd is de WBOPZ-klacht te behandelen.
3. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een WBOPZ-klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
4. 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.
5. 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 klager mede.

Artikel 12 Zittingscommissie

1. Een WBOPZ-klacht wordt behandeld door een door de voorzitter en ambtelijk secretaris per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van een klachtencommissie. Dit zijn in ieder geval een jurist en een specialist ouderengeneeskunde.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en onafhankelijke behandeling van de klacht is gewaarborgd. Daarbij wordt voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Wet Bopz.
3. Een lid van de klachtencommissie weigert zijn benoeming in een zittingscommissie als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende WBOPZ-klacht.
4. De ambtelijk secretaris informeert klager en aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie, onder vermelding van de namen van de leden.

Artikel 13 **Wraking**

1. Zowel klager als aangeklaagde kunnen, 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 9, derde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 14 **Vooronderzoek**

1. De ambtelijk secretaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd, of medewerking te verlenen aan haar onderzoek.
2. Ingeval het verweerschrift nieuwe gezichtspunten oplevert, kan de voorzitter besluiten tot een extra schriftelijke ronde.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen en/of getuigen horen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
4. De voorzitter, in overleg met de ambtelijk secretaris, kan besluiten de WBOPZ-klacht op basis van het onderzoek, zonder verdere behandeling, ongegrond te verklaren.

Artikel 15 **Hoorzitting**

1. De voorzitter kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde klager en aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de WBOPZ-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 voorzitter anders beslist.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. In geval van zwaarwegende redenen kan, op gemotiveerd verzoek van klager of aangeklaagde, de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien klager en 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 WBOPZ-klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de WBOPZ-klacht intrekt en in elk ander geval waarin naar het oordeel van de commissie in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd dat zij de behandeling van de WBOPZ-klacht doorzet. De klager kan de WBOPZ-klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de WBOPZ-klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een WBOPZ-klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 17 **Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de WBOPZ-klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht of van onderdelen daarvan.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de WBOPZ-klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de WBOPZ-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 (klacht - Landelijke beroepscommissie Klachten; klacht WBOPZ - arrondissementrechtbank);
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de WBOPZ-klacht 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 en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de raad van bestuur van de organisatie, waar de WBOPZ-klacht zich heeft voorgedaan.
 - e. de behandelaar;
 - f. de BOPZ-arts;
 - g. de inspecteur.

Artikel 18 **Termijn uitspraak**

Inzake een WBOPZ-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de WBOPZ-klacht voor zover het een WBOPZ-klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de WBOPZ-klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de WBOPZ-klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de WBOPZ-klacht betrekking heeft.

Artikel 19 **Melding klacht aan de raad van bestuur van de zorgaanbieder**

1. Als redelijkerwijs vermoed kan worden dat WBOPZ-klachten betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter, meldt de voorzitter van de klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk mondeling aan de raad van bestuur van de lidinstelling.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de raad van bestuur van de lidinstelling. Tevens stelt hij klager en aangeklaagde in kennis van deze melding.
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 van de lidinstelling heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 20 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de raad van bestuur van de lidinstelling, naar het oordeel van de commissie, afdoende maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 10 meldt de klachtencommissie deze WBOPZ-klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de raad van bestuur van de lidinstelling, klager en aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een WBOPZ-klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een WBOPZ-klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de raad van bestuur van de lidinstelling, klager en aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 21 Toegang tot de rechter

Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen, of een Bopzklacht 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 22 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht 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 WBOPZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier



De ambtelijk secretaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een WBOPZ-klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 24 Beroepsmogelijkheid

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 tegen de uitspraak in beroep gaan bij de rechtbank of de inspecteur vragen die voor hem te doen. De BOPZ-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

Artikel 25 Kosten

Voor de behandeling van WBOPZ-klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of aangeklaagde. De kosten van de behandeling worden gedragen door de instelling.

Artikel 26 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 zorgaanbieders. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde WBOPZ-klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het participantenoverleg daaraan haar goedkeuring heeft gegeven. Het participantenoverleg onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met wetgeving, met deze regeling of met de binnen de zorgaanbieder geldende regelingen.

Artikel 27 Wijze van openbaarmaking WBOPZ-klachtenregeling

1. De zorgaanbieder zorgt voor de bekendmaking van de WBOPZ-klachtenregeling, op een wijze die in de instelling gebruikelijk is en met vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van de klachtenregeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 28 Evaluatie

1. Het participantenoverleg evalueert de WBOPZ-klachtenregeling om de twee jaar en of zo vaak als het participantenoverleg dit wenselijk vindt.
2. Het participantenoverleg betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, de klachtopvangfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 29 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 het participantenoverleg.



Artikel 30 **Vaststelling en wijziging regeling**

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

Artikel 31 **Datum van inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-04-2017.