



# 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 Bopzklacht 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 klachtenfunctionaris 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 4.1 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](http://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 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 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 Arnhem<sup>1</sup> 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.

## 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

---

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

- 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 partner : \* 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 betrekking : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht 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](mailto: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 nietontvankelijk.
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 geveerd. 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.