

## Reglement klachtencommissie

Soort: Regeling  
Kenmerk Decos: D-KC-00002/INT-1201301  
Auteur(s): Klachtencommissie cliënten  
Gebruik: Extern

Datum: 4 oktober 2012  
Pagina's: 7  
Versie: 2  
Status: Definitief

## **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. Zorgaanbieder: degene die zorg verleent of heeft verleend of personen die werkzaam zijn voor deze zorgaanbieder, in dit reglement: Gors, een instelling voor cliënten met een lichamelijke en/of verstandelijke functiebeperking.

De zorgaanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door het bestuur.

b. Cliënt: natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder.

c. Klager: degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door iemand anders namens de cliënt, door een nabestaande van een inmiddels overleden cliënt en voorts ieder ander die bij de gebruikmaking van de zorg is betrokken. Medewerkers verbonden aan de zorgaanbieder kunnen niet als klager optreden.

Voor klagers, die vrijwillig Gors als zorgaanbieder kiezen, geldt de regeling van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ)

Voor klagers, die gedwongen zijn opgenomen conform de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ), geldt deze klachtenregeling voor beslissingen als omschreven in artikel 41 van de BOPZ.

d. Aangeklaagde: medewerker tegen wiens beslissing, besluit of gedraging de klacht gericht is of de instelling zelf.

e. Klachtencommissie: de commissie die door de zorgaanbieder is ingesteld in het kader van de klachtenregeling.

f. Klacht: een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de zorgaanbieder of van een voor hem werkzame persoon. Een gedraging is enig handelen of nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

g. Het reglement staat in de 'hij-vorm', maar daarvoor kan ook 'zij' worden gelezen.

## **Artikel 2. Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

### **Lid 1**

Het recht doen aan de individuele cliënt door een procedure van behandeling van klachten te bieden.

### **Lid 2**

Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder door het systematisch registreren van klachten en het adviseren van de zorgaanbieder over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening.

## **Artikel 3. De klachtencommissie: samenstelling en totstandkoming**

**Lid 1**

De commissie bestaat uit drie leden en één plaatsvervangend lid.

**Lid 2**

De commissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter niet werkzaam of werkzaam geweest voor de zorgaanbieder; een jurist, twee leden met ervaring en kennis van het terrein waarop Gors zorg verleent en niet in dienst van Gors. Bij klachten op grond van art.41 van de BOPZ maakt een psychiater deel uit van de commissie.

**Lid 3**

Het bestuur van de zorginstelling benoemt, ontslaat en schorst de leden van de klachtencommissie.

**Lid 4**

Voordat tot een benoeming van een lid van de klachtencommissie kan worden overgegaan vraagt het bestuur de instemming van:

- de (centrale) cliëntenraad
- de zittende klachtencommissie

**Lid 5**

Voordat tot een benoeming wordt overgegaan vraagt het bestuur het advies van de Ondernemingsraad.

**Lid 6**

De benoeming van de leden van de klachtencommissie is voor de duur van 4 jaar. Ze kunnen daarna steeds herbenoemd worden.

**Lid 7**

Aan de commissie is een ambtelijk secretaris verbonden, die geen deel uitmaakt van de commissie. De ambtelijk secretaris wordt door het bestuur benoemd.

#### **Artikel 4. De positie van de klachtencommissie**

**Lid 1**

Het oordeel van de klachtencommissie over de (on)gegrondheid van de klacht wordt aan de zorgaanbieder meegedeeld.

**Lid 2**

Het advies c.q. de aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden voor de zorgaanbieder als zwaarwegend advies.

#### **Artikel 5. Taken en bevoegdheden van de commissie**

**Lid 1**

De commissie heeft als taken:

- het in ontvangst nemen van klachten
- het beoordelen van de ontvankelijkheid van klachten
- het beoordelen of de klacht door bemiddeling opgelost kan worden
- het onderzoeken en beoordelen van klachten
- het zo nodig uitbrengen van advies aan de zorgverlener
- het registreren van klachten en het uitbrengen van periodieke (geanonimiseerde) rapportages
- het wijzen van het bestuur op ernstige situaties met een structureel karakter en indien de zorgaanbieder geen maatregelen treft, dit conform de wettelijke plicht melden aan de Inspectie voor de gezondheidszorg

Lid 2

De bevoegdheden zijn:

- het instellen van een zelfstandig onderzoek
- het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van de cliënt, met in acht neming van de wettelijke beperkingen
- het oproepen en horen van personen (binnen de instelling) die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken
- het eventueel horen van getuigen
- het zo nodig inschakelen van deskundigen
- toegang tot alle relevante ruimtes op alle locaties van de zorgaanbieder met in achtneming van regels van privacy en organisatorische belemmeringen.

**Artikel 6. Indiening van een klacht**

Lid 1

De klager dient de klacht schriftelijk in onder vermelding van de naam van de klager ( en bij vertegenwoordiging tevens de naam van de cliënt) en de reden van de klacht.  
In uitzonderingsgevallen is mondelinge indiening mogelijk.

Lid 2

In geval van vertegenwoordiging van de cliënt dient er een verklaring te zijn dat de cliënt instemt met het indienen van een klacht.

Lid 3

Klachten kunnen worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de commissie.

Lid 4

De commissie zendt binnen drie werkdagen na de ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan klager en licht deze in over de verdere procedure.

Lid 5

De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft binnen drie dagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de indiening van de klacht. De aangeklaagde krijgt informatie over het verdere verloop van de procedure en wordt geadviseerd om de zorgaanbieder op de hoogte te stellen van het feit dat er een klacht tegen hem is ingediend.

**Artikel 7. Ontvankelijkheid van een klacht**

Lid 1

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- de klacht wordt ingediend door een persoon, die niet valt onder de begripsomschrijving van klager uit artikel 1c
- de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkende personen
- de klacht anoniem is ingediend
- de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is)
- een gelijke klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is
- de klacht al eerder behandeld is en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
- de gedraging zo lang geleden heeft plaats gevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is.

Lid 2

Over de ontvankelijkheid beslist de voorzitter, na overleg met de commissieleden.

Lid 3

Als de klacht niet ontvankelijk is, deelt de voorzitter van de klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk, schriftelijk, onder vermelding van de reden, mee aan de klager.

### **Artikel 8. Bemiddeling**

Lid 1

Indien de indruk bestaat dat bemiddeld kan worden, wordt een mediator ingezet (geen lid van de klachtencommissie).

Lid 2

Van de bemiddeling wordt verslag uitgebracht aan de commissie.

Lid 3

Wanneer de klacht door bemiddeling is opgelost, vindt geen behandeling meer plaats.

Lid 4

Wanneer de bemiddeling niet slaagt, zal de klachtencommissie over gaan tot klachtbehandeling.

### **Artikel 9. Behandeling van de klacht**

Lid 1

Wanneer de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klager alsnog in de gelegenheid gesteld duidelijkheid te verschaffen.

Lid 2

Behandeling vindt in principe plaats door de voltallige commissie.

Lid 3

De commissie stelt voor de behandeling een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op. De klager wordt hiervoor toestemming gevraagd.

Lid 4

De commissie stelt zowel klager als de beklaagde in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. De commissie hoort, tenzij partijen daar nadrukkelijk om verzoeken, de partijen gescheiden.

Lid 5

Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

Lid 6

Zowel klager als aangeklaagde kunnen bij de behandeling verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.

Lid 7

Aan de instelling verbonden medewerkers die door de commissie worden aangesproken, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de zorgaanbieder.

Lid 8

Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling en waarover de commissie beschikt. Dit geldt slechts indien de privacy van derden niet in het geding is.

Lid 9

In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst een voorlopige beslissing. Hij deelt dat per omgaande mee aan het bestuur, de klager en aangeklaagde.

### **Artikel 10. Uitspraak van de commissie**

Lid 1

Nadat het onderzoek is afgerond, komt de commissie tot een uitspraak. DE uitspraak wordt verzonden naar de klager, met afschriften naar zorgaanbieder en aangeklaagde. Voor de WKCZ- klachten is dat binnen een maand en voor de BOPZ-klachten is dat binnen twee weken. Indien de termijn niet haalbaar is, kan de commissie de termijn verlengen. De commissie doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel kan worden gegeven.

Lid 2

De uitspraak omvat de volgende elementen:

- een oordeel over de gegrondheid van de klacht; het oordeel kan zijn: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond
- een voldoende motivering van het oordeel

Daarnaast kan de commissie een advies geven aan de directie.

Lid 3

Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak deelt de zorgaanbieder aan de klager, aangeklaagde en klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Indien de zorgaanbieder niet aan de termijn kan voldoen, geeft hij schriftelijk gemotiveerd aan partijen aan waarom niet.

### **Artikel 11. Registratie en bewaring. Jaarverslag**

Lid 1

De commissie registreert de klachten, die bij haar binnen komen.

Lid 2

Het klachtendossier maakt geen deel uit van het cliëntendossier en wordt gedurende een periode van 10 jaar bewaard.

Lid 3

De commissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd, openbaar verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de commissie en de evaluatie van de klachtenprocedure. Dit verslag wordt uitgebracht aan de zorgaanbieder die voor verdere verspreiding zorgt.

### **Artikel 12. Geheimhouding en privacy**

Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend geworden is en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

### **Artikel 13. Kosten van de procedure**

#### Lid 1

Voor de procedure van behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.

#### Lid 2

De kosten voor het intropen van een gemachtigden, getuige of deskundige, alsmede de overige kosten komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

### **Artikel 14. Faciliteiten voor de klachtencommissie**

#### Lid 1

Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden. De secretaris registreert de binnengekomen klachten en coördineert de afhandeling.

#### Lid 2

De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de klachtencommissie.

#### Lid 3

De leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder een vergoeding.

### **Artikel 15. Bekendmaking van de klachtenregeling**

De zorgaanbieder draagt zorg voor een op ruime schaal bekendmaking van deze regeling.

### **Artikel 16. Slotbepalingen**

Een evaluatie van deze regeling door de zorgaanbieder zal plaats vinden één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de twee jaar. De zorgaanbieder kan bepalen welke belanghebbenden gehoord worden.

Dit reglement treedt in werking na ondertekening van betrokken zorgaanbieder.