



## **Klachtenregeling DrieGasthuizenGroep**

### **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 DrieGasthuizenGroep daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan de organisatie 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 DrieGasthuizenGroep behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht de organisatie om een regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor onze organisatie die locaties heeft met een Bopz-aanmerking, is bovendien de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) is op 1 januari 2016 vervangen door de Wkkgz. Het meest opvallende verschil tussen de oude en de nieuwe wet is dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen. Dit houdt niet zondermeer in dat de klachtencommissie opgeheven kan worden. Organisaties met Bopz aangemerkte locaties blijven, op basis van de Wet Bopz, verplicht om een klachtencommissie in stand te houden. De wettelijk taak van deze commissie is beperkt tot behandeling van klachten over de specifieke besluiten die in de Wet Bopz zijn genoemd.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Deze regeling is echter wel van toepassing op de WMO cliënten van Thuiszorg Groot Gelre.



## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| a) zorgaanbieder             | DrieGasthuizenGroep;   |
| b) raad van bestuur          | Directeur-bestuurder;  |
| c) externe klachtencommissie | de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;   |
| d) cliënt                    | natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;   |
| e) klacht                    | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijke of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris; |
| f) Bopz-klacht               | klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;   |
| g) klager                    | degene die een klacht indient;   |
| h) aangeklaagde              | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;  |
| i) Bopz-arts                 | de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;  |
| j) inspecteur                | de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;  |



- k) cliëntenraad de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- l) zittingscommissie de leden van de externe 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 cliënten;
- n) zorg zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- 2) Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k van de Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

### **Toelichting**

*De begrippen genoemd bij e, f, en m worden hieronder toegelicht.*

#### *e) klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.*

*Bopz-klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden.*



*Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*f) Bopz-klacht*

*Een Bopz-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz. Dat artikel noemt de volgende beslissingen:*

- \* de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);*
- \* de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);*
- \* de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;*
- \* de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;*
- \* de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.*

*m) klachtenfunctionaris*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.*



## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

- 1) Een cliënt, 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 Bopz-klacht kan worden ingediend bij de externe klachtencommissie.

### **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 cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
  
- 2) Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
  
- 3) Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
  
- 4) Indien een cliënt leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt 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 cliënten, 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 degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan.
  
- 2) De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht 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, 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 de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
- 6) Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, verwijst klachtenfunctionaris naar de waarnemende klachtenfunctionaris.
- 7) De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmert wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.



### **Hoofdstuk 3 De klachtencommissie**

Binnen DrieGasthuizenGroep wordt naast de klachtenfunctionaris gebruik gemaakt van een externe klachtencommissie.

#### **Artikel 5 Externe Klachtencommissie**

- 1) De organisatie is aangesloten bij de externe klachtencommissie regio Arnhem en neemt deel aan het participantenoverleg.
- 2) Het participantenoverleg benoemt de leden van de externe klachtencommissie incl. de voorzitter van de externe klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
- 3) Deze externe klachtencommissie draagt zorg voor de behandeling van klachten in het kader de wet BOPZ.
- 4) Het participantenoverleg stelt de externe klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de externe klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

#### **Artikel 6 Samenstelling externe klachtencommissie**

- 1) De externe klachtencommissie heeft ten minste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
- 2) Het participantenoverleg stelt de externe klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
- 3) Het participantenoverleg benoemt ten minste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de externe klachtencommissie.

#### **Toelichting**

##### *Lid 3*

*Het Besluit klachtenbehandeling Bopz stelt als eis, dat een Bopz-klacht mede wordt behandeld door een jurist en een specialist ouderengeneeskunde. Met het oog op de korte beslistermijnen die gelden voor Bopz-klachten verdient het aanbeveling om voor de specialist ouderengeneeskunde een plaatsvervanger te benoemen dan wel meerdere artsen te benoemen tot lid van de externe klachtencommissie.*



**Artikel 7      Einde lidmaatschap externe klachtencommissie**

- 1) Het lidmaatschap van de externe klachtencommissie eindigt door:
  - a) het wijzigen van wet en regelgeving;
  - b) wanneer de externe klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de externe klachtencommissie.





## Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

### Artikel 8 Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht

- 1) Een klacht kan worden ingediend bij:
  - a) Een klacht kan schriftelijk, of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon.
  - b) Een klacht of Bopz-klacht kan worden ingediend bij het secretariaat van de externe klachtencommissie, antwoordnummer 2147, 6710 VA Ede of per e-mail: [klachtencommissieregioarnhem@gmail.com](mailto:klachtencommissieregioarnhem@gmail.com).
  - c) 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.
  
- 2) Een klacht kan worden ingediend door:
  - a) de cliënt;
  - b) diens vertegenwoordiger;
  - c) diens gemachtigde;
  - d) diens zaakwaarnemer;
  - e) diens nabestaanden.
  
- 3) Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
  
- 4) Een 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.

#### **Toelichting**

##### *Lid 2*

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (de curator of mentor) of iemand die door de cliënt is gemachtigd.*



*Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

- a) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b) 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;*
- c) 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;*
- d) degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e) bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene.*

*Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.*

### *Lid 3*

*De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.*

*Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

## **Artikel 9 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht**

- 1) Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de externe klachtencommissie bevoegd om de klacht niet in behandeling te nemen en de klager te verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
- 2) De externe klachtencommissie stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De externe klachtencommissie vermeld in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.



- 3) De externe klachtencommissie stelt vast of de klacht voldoende duidelijkheid biedt als bedoeld in artikel 8 1c. Indien de klacht niet voldoet aan dit vereiste, stuurt de secretaris de klacht terug naar de klager met het verzoek om verduidelijking. De externe klachtencommissie geeft daarbij aan welke onderdelen van de klacht verduidelijking behoeven.
- 4) De externe klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de externe klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- 5) De externe klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- 6) De externe klachtencommissie stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De externe klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de externe klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De externe klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- 7) De externe klachtencommissie stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht een kopie van de klacht aan de Raad van Bestuur.
- 8) Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de externe klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De externe klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de externe klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### **Toelichting**

*Twee onderdelen van dit artikel behoeven nadere toelichting, te weten lid 5 en de bepalingen over bijstand aan de klager en de aangeklaagde (lid 2 en 6).*

#### *Lid 5*

*Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.*

#### *Lid 2 en 6*

*Artikel 2, tweede lid, onderdeel c Besluit klachtenbehandeling Bopz bepaalt dat de klager en de persoon die de beslissing heeft genomen waartegen de klacht zich richt zich moeten*



*kunnen doen bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt. In de binnen de zorgorganisatie geldende ondernemingsovereenkomst kan een regeling zijn opgenomen waarop medewerkers een beroep kunnen doen.*

## **Artikel 10 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

- 1) De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
- 2) De klachtencommissie 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) De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk twee maanden 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.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*Het onderscheid tussen een klacht en een Bopz-klacht is van belang voor de wijze waarop de externe klachtencommissie de klacht behandelt. Het is niet altijd duidelijk of een klacht een Bopz-klacht is of niet. Daarom geeft deze bepaling de voorzitter de taak om dit te beoordelen.*

#### *Lid 2*

*De Wkkgz bepaalt dat klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht beoordeeld moeten zijn door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet zijn oordeel motiveren en daarbij aangeven welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De genoemde termijn kan de zorgaanbieder met ten hoogste vier weken verlengen als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist. Met het oog hierop voorziet deze bepaling in een melding aan de zorgaanbieder van zowel de klacht als het moment waarop hij een advies van de externe klachtencommissie tegemoet kan zien. De zorgaanbieder kan dan inschatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de klacht te beoordelen en of verlenging van de termijn noodzakelijk is.*

#### *Lid 3*

*Als de externe klachtencommissie niet binnen de genoemde termijn een uitspraak heeft gedaan, kan de klager de inspecteur verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen.*



*De klager heeft hiervoor gelegenheid tot zes weken na de dag waarop de externe klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen.*

#### **Artikel 11 Bevoegdheid van de commissie**

- 1) De voorzitter van de externe klachtencommissie beoordeelt of de externe klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- 2) De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- 3) Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de externe klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de externe klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
- 4) Indien de externe klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de externe klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Toelichting**

*In uitzonderlijke gevallen is de externe klachtencommissie niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

#### **Lid 4**

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de externe klachtencommissie zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

#### **Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 1) De voorzitter van de externe klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de externe klachtencommissie is behandeld;
  - b) indien een gelijke klacht nog in behandeling is;



- c) de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- 2) Indien de voorzitter van de externe 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 externe klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de externe klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Toelichting**

*In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze regeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de externe klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.*

*De wet voorziet niet in termijnen waarbinnen een klacht moet worden ingediend. Als een klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die lange tijd geleden heeft plaatsgevonden, kan dat daarom geen reden zijn om de klacht niet-ontvankelijk te verklaren. De mogelijkheden om de klacht goed te onderzoeken en te beoordelen nemen uiteraard in de regel wel af naarmate de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft langer geleden is.*

### **Artikel 13 Schorsing medische beslissing in geval van Bopz-klacht**

- 1) De voorzitter van de externe klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.  
De voorzitter van de externe klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de externe klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
- 2) Degene die een Bopz-klacht indient bij de externe klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
- 3) De voorzitter van de externe klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, ten minste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de externe klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de externe klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.





- 4) De voorzitter van de externe klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 5) De voorzitter van de externe klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
- 6) De voorzitter van de externe klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
- 7) De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

### **Toelichting**

*De Bopz geeft de externe klachtencommissie die mogelijkheid om een besluit waarover een klacht is ingediend te schorsen (artikel 41, vierde lid Bopz). Deze regeling delegeert de bevoegdheid om te besluiten tot schorsing van de medische beslissing waartegen de klacht is gericht, aan de voorzitter van de externe klachtencommissie. Hierdoor wordt een snelle werkwijze mogelijk, hetgeen past bij de aard van schorsingsverzoeken.*

*Over de wijze waarop een schorsingsverzoek moet worden behandeld zegt de wet niets. Deze regeling werkt de besluitvorming over schorsing uit, daarbij is zowel de zorgvuldigheid als de snelheid van de procedure gewaarborgd.*

*De voorzitter van de externe klachtencommissie kan één of meer andere leden van de externe klachtencommissie (bijvoorbeeld een specialist ouderen geneeskunde) raadplegen, als hij dit nodig acht. Desgewenst kunnen zij ook aanwezig zijn tijdens het horen van de klager en de Bopz-arts. Klachtenrichtlijn gezondheidszorg doet de aanbeveling om zo mogelijk binnen twee dagen te beslissen over een schorsingsverzoek.*

### **Artikel 14 Zittingscommissie**

- 1) Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
- 2) De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige, onafhankelijke en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.



- 3) Een lid van de externe klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
- 4) De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

### **Toelichting**

*De in het tweede lid genoemde eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz houden in, dat aan de behandeling van een Bopz-klacht moet worden deelgenomen door een jurist en een specialist ouderengeneeskunde.*

### **Artikel 15 Wraking**

- 1) Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
- 2) De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
- 3) Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van externe klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

### **Toelichting**

*Deze bepaling is niet op een wettelijke regeling gebaseerd.*

### **Artikel 16 Onderzoek**

- 1) De externe 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 externe klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden. Weigeren de medewerkers hun medewerking aan het onderzoek dan meldt de voorzitter van de externe klachtencommissie dit aan de Raad van Bestuur.
- 3) Ingeval het verweerschrift nieuwe gezichtspunten oplevert, kan de voorzitter besluiten tot een extra schriftelijke ronde.
- 4) De externe klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen en/of getuigen te horen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
- 5) De voorzitter, in overleg met de secretaris, kan besluiten de klacht op basis van het onderzoek, zonder verdere behandeling, ongegrond te verklaren.





### **Toelichting**

*De externe klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien. Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de externe klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.*

### **Artikel 17 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Toelichting**

*Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de externe klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.*

*Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.*

*Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan. De zittingscommissie kan desgewenst de Raad van Bestuur uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.*

### **Artikel 18 Stopzetting behandeling van de (Bopz)klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris/externe klachtencommissie wenst. Als de



klachtenfunctionaris/externe commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, delen zij dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

## **Artikel 19 Uitspraak externe klachtencommissie**

- 1) Het advies van de externe klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de externe 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 externe klachtencommissie:
  - a) de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b) de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c) de wijze waarop de externe klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d) het oordeel van de externe klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e) de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f) mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan (klacht - Landelijke beroepscommissie Klachten; klacht WBOPZ - arrondissementrechtbank);
  - g) eventuele aanbevelingen van de externe klachtencommissie.
- 4) Indien de externe klachtencommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de externe klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de externe klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigt 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 externe klachtencommissie 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 externe klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de externe klachtencommissie.
- 6) De externe 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.
  - e) Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de externe klachtencommissie, naast de



hiervoor genoemde personen, ook aan:

- f) de behandelende persoon;
- g) de Bopz-arts;
- h) de inspecteur.

### **Toelichting**

*Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz een taak van de zorgaanbieder, dat houdt in van de Raad van Bestuur. In deze regeling beoordeelt de externe klachtencommissie dus geen klachten, maar adviseert de zorgaanbieder over de beoordeling daarvan. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.*

*De zorgaanbieder beoordeelt uiteindelijk de klacht. Hij hoort de externe klachtencommissie te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een beslissing van de externe klachtencommissie bevat in ieder geval een motivering, informatie over de wijze van behandeling, de namen van de leden van de commissie, een datum en een ondertekening.*

*Bij de beoordeling van Bopz-klachten is de rolverdeling tussen zorgaanbieder en externe klachtencommissie anders. De externe klachtencommissie beoordeelt Bopz-klachten en verbindt daaraan zelf de consequenties over het besluit. De zorgaanbieder wordt hierover geïnformeerd, maar heeft zelf geen rol in de procedure.*

### **Artikel 20 Oordeel Raad van Bestuur<sup>1</sup>**

- 1) De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtenfunctionaris/ externe klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de Raad van Bestuur, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur, meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtenfunctionaris/externe klachtencommissie.
- 2) Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur, dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan 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.

---

<sup>1</sup> of gedelegeerde



- 3) De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris/externe klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan klachtenfunctionaris/externe klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- 4) Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris/externe klachtencommissie motiveert hij dit.
- 5) De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, 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.

### **Toelichting**

*Dit artikel is niet van toepassing op Bopz-klachten, daarover neemt de externe klachtencommissie immers zelf een beslissing.*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Om de Raad van Bestuur in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichting om binnen zes dan wel tien weken een oordeel te geven over de klacht bepaalt dat de externe klachtencommissie de zorgaanbieder tijdig meldt dat een klacht is binnengekomen en wanneer het advies van de externe klachtencommissie tegemoet gezien kan worden. De Raad van Bestuur kan op basis daarvan inschatten of hij de klacht binnen zes weken kan beoordelen dan wel of verlenging van de beoordelingstermijn noodzakelijk is. Is dit het geval dan deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan zowel de klager als aan degene op wie de klacht betrekking heeft.*

### *Lid 2*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de Raad van Bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de Raad van Bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de Raad van Bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*



*Lid 3*

*Dat de Raad van Bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*

**Artikel 21      Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

- 1) Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 2) De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
- 3) Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg.

**Toelichting**

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een gecombineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieders, gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.*

**Artikel 22      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 er sprake van een geschil.
- 2) De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
- 3) Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.



- 4) Indien de externe klachtencommissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

### **Toelichting**

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement is te vinden op de website van de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).*

*Bopz-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd. De klager kan tegen uitspraken over Bopz-klachten in beroep gaan bij de rechtbank of de inspecteur vragen die voor hem te doen.*

*De verwijzing naar de geschillencommissie geldt alleen voor de klager, niet voor de zorgaanbieder of aangeklaagde.*

### **Artikel 23    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.

### **Toelichting**

*Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.*

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

- 1) De klachtenfunctionaris/externe klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 2) Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.



**Toelichting**

*Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College bescherming persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De Raad van Bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.*





## **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

### **Artikel 25 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 26 Kosten**

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

### **Artikel 27 Jaarverslag en reglement**

- 1) De klachtenfunctionaris/externe klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de klachtenfunctionaris/externe klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris/klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
- 2) De externe klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het Participantenoverleg regio Arnhem daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het Participantenoverleg regio Arnhem onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die aangesloten zijn bij het Participantenoverleg regio Arnhem, geldende regelingen.

### **Artikel 28 Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

#### **Toelichting**

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

### **Artikel 29 Evaluatie**

- 1) De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding 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.





**Toelichting**

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.*

**Artikel 30 Onvoorziene omstandigheden**

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

**Artikel 31 Vaststelling en wijziging regeling**

- 1) Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- 2) Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de externe klachtencommissie.
- 3) 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.

**Toelichting**

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).*

**Artikel 32 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op dd/mm/20j