

**Klachtenregeling**  
**Cliënten**  
**GGZ Westelijk Noord-Brabant**  
**en**  
**de Viersprong**

zowel voor algemene klachten als voor Bopz-klachten

Titel:	klachtenregeling cliënten GGZ WNB en Viersprong
Datum:	1 april 2017
Verantwoordelijk:	Raad van Bestuur
Status:	vastgesteld

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Algemene bepalingen</b> .....	<b>4</b>
Artikel 1	Begripsomschrijvingen .....	4
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Klachtopvang</b> .....	<b>5</b>
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	5
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende .....	5
Artikel 4	De klachtenfunctionaris .....	6
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>De klachtencommissie</b> .....	<b>8</b>
Artikel 5	De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) en de familievertrouwenspersoon (fvp) .....	7
Artikel 6	Klachtencommissie .....	8
Artikel 7	Samenstelling klachtencommissie .....	8
Artikel 8	Einde lidmaatschap klachtencommissie .....	8
Artikel 9	Ambtelijk secretaris .....	9
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie</b> .....	<b>9</b>
Artikel 10	Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht.....	9
Artikel 11	In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht .....	10
Artikel 12	Aard van de klacht en termijn van behandeling .....	12
Artikel 13	Bevoegdheid van de commissie .....	12
Artikel 14	Ontvankelijkheid van de klacht.....	12
Artikel 15	Schorsing Bopz-klacht.....	13
Artikel 16	Zittingscommissie.....	13
Artikel 17	Onderzoek .....	14
Artikel 18	Hoorzitting.....	14
Artikel 19	Stopzetting behandeling van de klacht .....	15
Artikel 20	Advies klachtencommissie .....	15
Artikel 21	Oordeel Raad van Bestuur .....	16
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Behandeling verzoek tot schadevergoeding</b> .....	<b>17</b>
Artikel 22	Het indienen van een verzoek tot schadevergoeding .....	17
Artikel 23	Ontvankelijkheid van het verzoek .....	17
Artikel 24	Beoordeling verzoek door de Raad van Bestuur .....	17
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Overige bepalingen</b> .....	<b>18</b>
Artikel 25	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	18
Artikel 26	Geschillencommissie .....	18
Artikel 27	Geheimhouding .....	19
Artikel 28	Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	19
Artikel 29	Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	19
Artikel 30	Kosten .....	19
Artikel 31	Jaarverslag en reglement .....	19
Artikel 32	Openbaarmaking klachtenregeling .....	20
Artikel 33	Evaluatie .....	20
Artikel 34	Onvoorziene omstandigheden .....	20

Artikel 35	Vaststelling en wijziging regeling .....	20
Artikel 36	Datum van inwerkingtreding .....	20

Bijlage 1: Klachten aangaande zorg verleend op basis van de Jeugdwet

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : GGZ Westelijk Noord-Brabant of de Viersprong;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- d. cliënt : 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 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 : de instelling of voor de instelling werkzame personen tegen wie de klacht zich richt.  
Toelichting: ook voor de instelling werkzame vrijwilligers en personeel niet in loondienst;
- i. eerste geneeskundige<sup>1</sup> : 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 (RVE) waarop de klacht betrekking heeft;

---

<sup>1</sup> Bij de Viersprong is dit de geneesheer-directeur

- 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 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, Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of 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 of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. Voor klachten aangaande zorg op basis van de Jeugdwet geldt eveneens bijlage 1.

## **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 of over de behandeling/begeleiding die cliënt van hem/haar ontvangt;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een algemene klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan enkel worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is of over de behandeling/begeleiding die cliënt ontvangt 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 de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker of over de behandeling/begeleiding die cliënt ontvangt, 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. het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - b. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - d. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
  - e. hij kan bemiddelen tussen degene die een klacht heeft en de medewerker op wie de klacht zich richt.
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 functieprofiel.
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. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en zorgaanbieder. Binnen de kaders van het functieprofiel bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht.

5. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet met andere uitvoerende taken bij de zorgaanbieder of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn/haar mogelijkheid onafhankelijk te kunnen functioneren.
6. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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.
7. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
8. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
9. 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.
10. Jaarlijks heeft de klachtenfunctionaris een overleg met de cliëntenraad over zijn werkzaamheden en bevindingen in het afgelopen jaar.

## **Artikel 5 De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) en de familievertrouwenspersoon (fvp)**

1. Een cliënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een pvp.
2. De cliënt wordt geïnformeerd over de pvp, waarbij hij terecht kan met vragen en klachten over de zorgverlening. De pvp is onafhankelijk en niet in dienst van de zorgaanbieder. De hulp van de pvp is gratis
3. Naasten die een klacht hebben over de zorgverlening of over de bejegening jegens henzelf kunnen terecht bij de familievertrouwenspersoon. De fvp is onafhankelijk en niet in dienst van de zorgaanbieder. De hulp van de fvp is gratis.

## **Hoofdstuk 3 De klachtencommissie**

### **Artikel 6 Klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 31 vastgestelde en goed-gekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 7 Samenstelling klachtencommissie**

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur benoemt een voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
3. De optredende commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vier leden. Er kan gekozen worden uit een pool van twaalf leden, waaronder:
  - Twee juristen, niet werkzaam bij of voor de instelling.
  - Twee psychiaters, niet werkzaam bij of voor de instelling.
  - Twee vertegenwoordigers uit of op voordracht van de Cliëntenraad van de instelling.
  - Vier inhoudelijk deskundigen en maximaal twee plaatsvervangende leden uit of namens de kring van beroepsbeoefenaren, werkzaam in de instelling
4. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger voor de resterende periode voorgedragen conform het bepaalde onder in dit artikel.

### **Artikel 8 Einde lidmaatschap klachtencommissie**



1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
  
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
  
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
  
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

## **Artikel 9     Ambtelijk secretaris**

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

## **Hoofdstuk 4   Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

### **Artikel 10    Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan enkel schriftelijk worden ingediend.
  
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. Familie/naaste van een cliënt kan tevens een klacht indienen tegen een gedraging (bejegening) of beslissing van een medewerker of van de instelling jegens henzelf. De klachtencommissie is ook toegerust om deze klachten te kunnen behandelen.
5. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
- a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. broers en zusters van de cliënt;
  - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 11 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht door klachtencommissie**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie 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 klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht op te lossen met inzet van de klachtenfunctionaris.
2. De klachtencommissie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht dan wel na ontvangst van het bericht dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen, 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. De Raad van Bestuur wordt geïnformeerd over de klacht.
- 2a. De voorzitter (of diens plaatsvervanger) kan er voor opteren een verkorte procedure in te lassen in geval van een eenvoudige (niet Bopz) klacht. Van een eenvoudige klacht is sprake

indien, naar het voorlopig oordeel van de voorzitter (of diens plaatsvervanger), sprake is van een klacht die zich leent voor versnelde afdoening, als bedoeld in artikel 2b.

- 2b. De voorzitter (of diens plaatsvervanger) is bevoegd maandelijks een moment in te plannen voor een versnelde klachtenafdoening, waarbij ten minste de voorzitter (of diens plaatsvervanger) en de klachtenfunctionaris aanwezig zijn. Tijdens de versnelde klachtenafdoening kunnen klachten die eenvoudig van aard zijn en zich voor directe afdoening of verwijzing naar bemiddeling lenen, worden besproken met klager en, al dan niet in persoon verschenen, zo nodig ook per telefoon, met aangeklaagde. Een directe afdoening leidt terstond tot een advies aan de Raad van Bestuur, zoals beschreven in artikel 20. Een verwijzing, naar bijvoorbeeld bemiddeling, vindt uitsluitend plaats met instemming van klager, en zo nodig ook met die van de aangeklaagde. Bij verwijzing wordt de procedure tot afdoening van de klacht opgeschort totdat de voorzitter van klager of aangeklaagde schriftelijk of per e-mail bericht heeft ontvangen omtrent de uitkomst van de verwijzing. Indien de voorzitter (of diens plaatsvervanger) tijdens het proces waarin getracht wordt om de klacht versneld af te doen, constateert dat de klacht zich niet voor eenvoudige afdoening leent, wordt de klacht terstond verwezen naar de klachtencommissie ter verdere behandeling en afdoening zoals bedoeld in artikel 11 e.v.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en verzoekt om toestemming.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en de Raad van Bestuur. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 12 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht.
2. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 13 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen. Indien de voorzitter besluit dat de klachtencommissie niet bevoegd is, wordt dit schriftelijk aan de klager medegedeeld.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder 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.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## **Artikel 14 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - 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 15 Schorsing Bopz-klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de eerste geneeskundige. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie of de ambtelijk secretaris deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de eerste geneeskundige. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de eerste geneeskundige zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

## **Artikel 16 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die 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 binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 17   Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

## **Artikel 18   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. 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 zittings-

commissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 19 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 20 Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie 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. Indien de 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 klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt 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.

Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de hiervoor genoemde personen, ook aan:

- e. de behandelaar;
- f. de eerste geneeskundige;
- g. de inspecteur.

## **Artikel 21 Oordeel 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 die per e-mail of schriftelijk is ingediend.
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 deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene 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.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. 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.



## **Hoofdstuk 5 Behandeling verzoek tot schadevergoeding**

### **Artikel 22 Het indienen van een verzoek tot schadevergoeding**

1. Een verzoek tot schadevergoeding kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een verzoek kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.

### **Artikel 23 Ontvankelijkheid van het verzoek**

1. De Raad van Bestuur verklaart een verzoek tot schadevergoeding niet-ontvankelijk als:
  - a. hetzelfde verzoek van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijk verzoek nog in behandeling is;
  - c. het verzoek wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. deze niet binnen de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar is ingediend, in te gaan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.
2. Indien de Raad van Bestuur een verzoek niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 24 Beoordeling verzoek door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt het verzoek tot schadevergoeding zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van het verzoek meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager. 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 het verzoek door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat het verzoek ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager. De Raad van Bestuur geeft aan waarom het verzoek 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 het verzoek niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van het verzoek bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de procedure te beëindigen.

3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over het verzoek tot schadevergoeding aan de klager. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe het verzoek is behandeld en hij motiveert zijn oordeel over het verzoek.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de procedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om het verzoek tot schadevergoeding 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 6 Overige bepalingen**

### **Artikel 25 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. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk of per e-mail heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
4. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken andere zorgaanbieder gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

### **Artikel 26 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, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

## **Artikel 27    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 28    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 cliënt bewaard.

## **Artikel 29    Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 30    Kosten**

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

## **Artikel 31    Jaarverslag en reglement**

1. De 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 commissie 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 reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in

werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

### **Artikel 32 Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 33 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **Artikel 34 Onvoorziene omstandigheden**

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

### **Artikel 35 Vaststelling en wijziging regeling**

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

### **Artikel 36 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2017.

## **Bijlage 1: Klachten aangaande zorg op basis van de Jeugdwet**

Een klacht kan worden ingediend door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder of nabestaande.

Klacht dient behandeld te worden door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder.

De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de formele indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en het bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen hiervan. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Bij afwijking van deze termijn deelt de commissie dit gemotiveerd mede aan klager en aangeklaagde.

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk toelichting te geven op de klacht. De commissie hoort klager en aangeklaagde in principe in een gezamenlijke hoorzitting.

De Raad van Bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.