

Model klachtenregeling

Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geven organisaties zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat een organisatie doet met klachten van cliënten wordt geregeld in de klachtenregeling. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Ook de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz stellen dergelijke eisen. Bovendien is de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg van belang. Deze uitgave van het CBO bevat tal van aanbevelingen met betrekking tot de manier waarop zorgaanbieders met klachten kunnen omgaan. Een groot aantal aanbevelingen heeft betrekking op de klachtenregeling.

ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) hebben samen deze modelregeling opgesteld. Deze voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt. Bovendien zijn bijna alle aanbevelingen uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg in de regeling verwerkt. Door samen de modelregeling op te stellen brengen de LOC en ActiZ tot uitdrukking, dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieders.

Een goede klachtenregeling is bovendien essentieel voor het maatschappelijk vertrouwen in de branche. Samen met de Zorgbrede governancecode, is de klachtenregeling een van de instrumenten waarmee ActiZ het functioneren van de branche wil bevorderen. De statuten van ActiZ bepalen daarom, dat de leden verplicht zijn tot naleving van deze modelklachtenregeling. Deze modelklachtenregeling is op 22 november 2007 vastgesteld door de algemene ledenvergadering van ActiZ. De algemene ledenvergadering heeft tevens besloten, dat de leden tot 1 januari 2009 de tijd hebben om deze klachtenregeling in hun organisaties te implementeren.

De verschillende bepalingen uit deze modelregeling zijn, waar nodig, voorzien van een korte toelichting. Deze toelichting vermeldt op welke wettelijke bepaling of aanbeveling uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg de betreffende bepaling is gebaseerd.

Ten behoeve van organisaties die geen cliënten hebben op wie de Wet Bopz van toepassing is, is op de websites van ActiZ en de LOC een versie van deze klachtenregeling geplaatst waarin de bepalingen ontbreken die speciaal met het oog op de toepassing van de Wet Bopz in deze modelregeling zijn opgenomen.

Downloads

Leden van ActiZ kunnen deze klachtenregeling gratis downloaden van www.actiz.nl.

Leden van de LOC kunnen deze klachtenregeling gratis downloaden van www.loc.nl.

Meer informatie over de Landelijke Beroepscommissie Klachten (werkwijze, samenstelling LBK, alle uitspraken en jaarverslagen) kunt u vinden op de website van LBK (www.lbkz.nl).

De Klachtenrichtlijn gezondheidszorg kan gratis gedownload worden van www.cbo.nl.

Model-klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : de stichting (naam stichting);
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling;
- d. cliënt : natuurlijke persoon 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;
- 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 volksgezondheid;

- 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. klachtopvangfunctionaris : degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
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 Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Toelichting

De begrippen genoemd bij a, d, e, f, i, en m worden hieronder toegelicht.

a. zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze modelregeling gaat ervan uit, dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de Raad van Bestuur. Het is mogelijk om bij één of meerdere onderdelen van deze klachtenregeling niet te kiezen voor vertegenwoordiging van de zorgaanbieder door de Raad van Bestuur, maar door een bepaalde functionaris. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt moet de betreffende bepaling uiteraard worden aangepast.

d. cliënt

De definitie van het begrip cliënt is overgenomen uit artikel 1, eerste lid, onderdeel d Wkcz. Dit artikel bepaalt, dat het klachtrecht niet alleen toekomt aan cliënten die gebruik maken van zorg, maar ook aan cliënten die gebruik maken van diensten die door de gemeente worden bekostigd op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Desgewenst kan 'overige zorg- en dienstverlening' aan de definitie worden toegevoegd. Ook cliënten aan wie geen maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg wordt geboden vallen dan onder de klachtenregeling.

e. klacht

De definitie van het begrip klacht is gebaseerd op artikel 1, eerste lid onderdeel e Wkcz en artikel 2, eerste lid Wkcz. 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 personen 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.*

i. Bopz-arts

Met de term 'Bopz-arts' wordt degene bedoeld die in de Bopz wordt aangeduid als 'geneesheer-directeur'. De definitie is ontleend aan artikel 1, derde lid Bopz.

m. klachtopvangfunctionaris

De term klachtopvangfunctionaris wordt in deze modelregeling gebruikt voor degene die belast is met de opvang van klachten van cliënten. In de praktijk worden voor degene die deze functie vervult ook namen gebruikt als cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van deze modelregeling vrij om de naam te gebruiken waaraan zij de voorkeur geven.

Artikel 2 Wie een klacht of een Bopz-klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

2. 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 1

Artikel 2, vierde lid Wkcz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend 'door of namens een cliënt'. Een wettelijke vertegenwoordiger en iemand die de cliënt daartoe heeft gemachtigd kunnen 'namens een cliënt' een klacht indienen. Uit de parlementaire geschiedenis blijkt, dat De wetgever rekening heeft gehouden met 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.

Artikel 2, zesde lid Wkcz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden. Wie in dat geval een klacht kan indienen vermeldt de wet niet. Uit de parlementaire geschiedenis van de wet blijkt, dat het de bedoeling van de wetgever is geweest om iedereen die aanleiding ziet om een klacht in te dienen over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden, daartoe de mogelijkheid te geven. Die personen worden in deze modelregeling aangeduid met de term ' nabestaanden'. Dit begrip moet voor de toepassing van deze regeling in de ruimste zin van het woord opgevat worden.

De Wkcz geeft alleen de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.

Dat kan door de volgende bepaling toe te voegen:

3. *familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen.*

Lid 2

De beschrijving van degenen die een Bopz-klacht kunnen indienen is ontleend aan artikel 41, eerste lid Bopz; artikel 4, eerste lid Bopz en artikel 1, eerste lid, onderdeel g en tweede lid Bopz.

In de opsomming van personen die een Bopz-klacht kunnen indienen zijn, naast ouders, andere bloedverwanten in de rechte lijn genoemd. Dit zijn bijvoorbeeld grootouders, kinderen en kleinkinderen.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de Raad van Bestuur;
- d. de klachtopvangfunctionaris;
- e. de klachtencommissie.

Toelichting

De Wkcz en de Bopz bepalen, dat zorgaanbieders een klachtencommissie moeten instellen die de taak heeft klachten te behandelen. Dit neemt niet weg, dat de meeste klachten in de praktijk op andere manieren worden opgelost. Bijvoorbeeld door de klacht te bespreken met degene die hem veroorzaakt heeft. Deze bepaling noemt de verschillende personen aan wie een klacht voorgelegd kan worden. De klager kan zelf kiezen bij wie hij zijn klacht indient, hij hoeft daarbij niet de volgorde van artikel 3 aan te houden.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 12 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

Toelichting

Dit artikel is niet gebaseerd op een wettelijke bepaling.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtopvangfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Toelichting

De Klachtenrichtlijn gezondheidszorg doet verschillende aanbevelingen met betrekking tot de wijze waarop zorgverleners omgaan met klachten van cliënten. Niet iedere aanbeveling leent zich voor vertaling in een klachtenregeling. Dit artikel geeft een beknopte weergave van de werkwijze bij klachten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen.

Artikel 6 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachttopvangfunctionaris.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Toelichting

Soms richten cliënten hun klachten rechtstreeks tot de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan dan zelf de klacht in behandeling nemen of de klager doorverwijzen naar de klachttopvangfunctionaris, die de klager adviseert over de manier waarop hij zijn klacht het beste aan de orde kan stellen. Als de Raad van Bestuur overweegt de klacht zelf in behandeling te nemen, is het van belang te informeren of de klager weet dat hij zijn klacht ook aan de klachtencommissie kan voorleggen. Kiest de klager ervoor de klacht niet aan de klachtencommissie voor te leggen dan kan de Raad van Bestuur de klacht in behandeling nemen.

Deze bepaling is niet gebaseerd op een wettelijke regeling.

Artikel 7 De klachttopvangfunctionaris

1. De klachttopvangfunctionaris 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.

2. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtovangfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
3. De klachtovangfunctionaris 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 klachtovangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtovangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Toelichting

In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. Termen als cliëntenvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtovangfunctionaris. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere term te kiezen.

Deze modelregeling voorziet in een minimale regeling van de werkzaamheden van een klachtovangfunctionaris. In de functieomschrijving regelt de Raad van Bestuur de taken en werkwijze van de klachtovangfunctionaris nader. In de functieomschrijving kan een uitgebreider takenpakket worden opgenomen en kan ook geregeld worden of de klachtovangfunctionaris zijn taken onpartijdig verricht dan wel dat hij zich juist partijdig opstelt ten gunste van de cliënt.

De Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg heeft een beroepsprofiel opgesteld, dat bij het opstellen van een functieomschrijving behulpzaam kan zijn (zie www.vkig.nl).

De aanbevelingen 3A tot en met 3G uit Klachtenrichtlijn gezondheidszorg hebben betrekking op klachtovang.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 8 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 goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Toelichting

Het eerste lid is gebaseerd op de Wkcz en de Wet Bopz. Het tweede lid is gebaseerd op artikel 2, derde lid Wkcz. Het derde lid heeft geen wettelijke basis. De Raad van Bestuur kan ter uitvoering van het bepaalde in het derde lid een nadere regeling vaststellen. De Raad van Bestuur kan ook een regeling treffen met betrekking tot vacatiegelden en de vergoeding van onkosten van de leden van de klachtencommissie.

Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste (...) leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de 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.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één verpleeghuisarts tot lid van de klachtencommissie.
5. 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.

6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

Toelichting

Lid 1

De Wkcz en het Besluit klachtenbehandeling Bopz bepalen, dat een klachtencommissie minimaal drie leden hoort te hebben. Deze regeling laat zorgaanbieders de ruimte om een maximaal aantal leden te bepalen.

Lid 2

Deze bepaling is een weergave van artikel 2, tweede lid, onderdeel a Wkcz en artikel 4, eerste lid Besluit klachtenbehandeling Bopz. Met de terminologie 'voor of bij' wordt tot uitdrukking gebracht, dat niet alleen personen die in dienst zijn van de zorgaanbieder zijn uitgesloten van het voorzitterschap, maar ook personen die anderszins werkzaamheden voor de zorgaanbieder verrichten (bijvoorbeeld als vrijwilliger).

Lid 3

Deze bepaling is een weergave van artikel 3 Besluit klachtenbehandeling Bopz. Strikt genomen hoeft deze bepaling alleen te worden opgenomen, als de klachtencommissie Bopz-klachten zal behandelen. Omdat de bepaling ook van belang is voor de klachtencommissie is deze bepaling echter in de modelregeling opgenomen.

Lid 4

Het Besluit klachtenbehandeling Bopz stelt als eis, dat een Bopz-klacht mede wordt behandeld door een jurist en een verpleeghuisarts. Deze bepaling hoeft alleen te worden opgenomen, als de klachtencommissie ook Bopz-klachten behandelt.

Als de klachtencommissie werkzaam is voor een organisatie die tevens geestelijke gezondheidszorg aanbiedt, dan moet een psychiater lid van de klachtencommissie zijn.

Als de klachtencommissie werkzaam is in een organisatie die tevens gehandicaptenzorg aanbiedt, moet een orthopedagoog tot lid van de klachtencommissie worden benoemd.

Met het oog op de korte beslistermijnen die gelden voor Bopz-klachten verdient het aanbeveling om voor de genoemde artsen een plaatsvervanger te benoemen dan wel meerdere artsen te benoemen tot lid van de klachtencommissie.

Lid 5

Deze bepaling is een weergave van artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz.

Lid 6

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 10 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.

Toelichting

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie **te waarborgen** is gekozen voor een terughoudende regeling. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie alleen op verzoek van de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een daartoe strekkend verzoek indienen als een lid van de klachtencommissie zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken. Ook de voorzitter van de klachtencommissie kan om die redenen ontslagen worden. Deze bepaling voorziet tevens in een mogelijkheid om de voorzitter te ontslaan, als de klachtencommissie niet werkt volgens deze regeling en haar reglement. Hierdoor kan de Raad van Bestuur inhoud geven aan de opdracht, die artikel 2, derde lid Wkcz hem geeft, om toezicht te houden op het functioneren van de klachtencommissie.*

Artikel 11 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.

Toelichting

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Voor het functioneren van de klachtencommissie is het echter van groot belang, dat deze ter zijde wordt gestaan door een ambtelijk secretaris. Diens werkzaamheden bestaan in de regel uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken. Wat de ambtelijk secretaris precies doet staat in zijn functieomschrijving en kan nader worden geconcretiseerd in het reglement van de klachtencommissie.

Artikel 12 Indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Bopz-klachten kunnen ook telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als 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.
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, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. 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.

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 f Wkcz bepaalt, dat een klachtenregeling moet waarborgen, dat de klager en degene over wie is geklaagd zich kunnen laten bijstaan bij de behandeling van de klacht (bijvoorbeeld door een advocaat of een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris). Artikel 2, tweede lid, onderdeel c Besluit klachtenbehandeling Bopz bepaalt dit eveneens. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voorzover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt. Onder omstandigheden maakt artikel 2.6 CAO V&V hierop een uitzondering voor medewerkers over wie een klacht is ingediend.

Artikel 13 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 doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voorzover 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 voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Toelichting

Lid 1

Het onderscheid tussen een klacht en een Bopz-klacht is van belang voor de wijze waarop de 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

Artikel 2, tweede lid, onderdeel c en d Wkcz bepalen, dat in de klachtenregeling een termijn vastgelegd moet zijn waarbinnen de klachtencommissie uitspraak doet over een klacht. Indien de klachtencommissie binnen die termijn geen uitspraak kan doen, behoort zij dit onder opgave van redenen te melden aan de betrokkenen met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie alsnog een uitspraak zal doen. De Klachtenrichtlijn gezondheidszorg noemt een termijn van vier weken wenselijk. Deze termijn zal niet altijd haalbaar zijn, met name niet als de klachtencommissie extern advies nodig heeft. Deze regeling noemt daarom een termijn die in de regel haalbaar zal zijn, te weten twee maanden. Dit neemt echter niet weg, dat het aanbeveling verdient te streven naar de termijn die de Klachtenrichtlijn noemt.

Als de in de regeling genoemde termijn niet haalbaar blijkt, informeert de klachtencommissie de betrokkenen hierover en noemt een nieuwe termijn. Volgens de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg mag deze termijn niet langer zijn dan de reguliere termijn. Deze modelregeling kiest daar niet voor. Zorgvuldigheid en snelheid gaan niet altijd samen, het belang van zorgvuldigheid weegt dan zwaarder dan het belang van snelheid.

Lid 3

Deze bepaling is een weergave van artikel 41, zesde lid Bopz. Als de 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 klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen.

Artikel 14 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 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 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.

Toelichting

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

Artikel 15 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.
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.

Toelichting

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de 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 16 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 Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan 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 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 Wkcz geeft de klachtencommissie niet de mogelijkheid om besluiten te schorsen. De Bopz geeft de klachtencommissie die mogelijkheid wel (artikel 41, vierde lid Bopz). Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om te besluiten tot schorsing van de beslissing waartegen de klacht is gericht, aan de voorzitter van de 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 modelregeling werkt de besluitvorming over schorsing uit, daarbij is zowel de zorgvuldigheid als de snelheid van de procedure gewaarborgd.

De voorzitter van de klachtencommissie kan één of meer andere leden van de klachtencommissie (bijvoorbeeld een verpleeghuisarts) 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 17 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Toelichting

Deze bepaling betreft een weergave en uitwerking van artikel 2A Wkcz.

In het algemeen zal pas na afronding van de klachtenbehandeling duidelijk zijn of de klacht een situatie betreft waarin structureel onverantwoorde zorg wordt geboden. Pas op dat moment kan zo'n conclusie ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht. Niettemin zijn uitzonderlijke situaties voorstelbaar waarin snel na het in behandeling nemen van een klacht blijkt, dat sprake is van een situatie waarin direct ingegrepen moet worden om verdere problemen te voorkomen. Zo'n situatie dient de klachtencommissie terstond ter kennis van de zorgaanbieder te brengen. De zorgaanbieder moet immers direct in de gelegenheid worden gesteld om passende maatregelen te treffen.

Artikel 18 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 17 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.

4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Toelichting

Uitgangspunt van de Kwaliteitswet en de Wkcz is, dat de instelling zelf verantwoordelijk is voor de levering van 'verantwoorde zorg'. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten en voor het nemen van adequate maatregelen op basis van de uitkomst van de klachtenbehandeling ligt nadrukkelijk bij de instelling. Daarop geeft de Wkcz één uitzondering: wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft, dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen, nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld, dan moet de klachtencommissie deze ernstige situatie aan de inspectie melden (artikel 2a Wkcz).

Bij melding aan de inspectie anonimiseert de klachtencommissie de klacht voorzover het de gegevens van de klager betreft. Voorzover de behandeling van de klacht nog niet is afgerond op het moment van de melding, zet de klachtencommissie de behandeling van de klacht voort na de melding.

Artikel 19 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 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 verpleeghuisarts.

Artikel 20 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 klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 19, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Toelichting

Deze bepaling is een uitwerking van aanbeveling 5G uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg.

Artikel 21 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 voorzover 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.

Toelichting

De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 12, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.

Artikel 22 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 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 (zie de toelichting bij artikel 12). De klachtencommissie 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 23 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 24 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de uitspraak betrekking heeft op een Bopz-klacht en deze gegrond wordt verklaard, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.Indien de uitspraak een Bopz-klacht betreft, stuurt de klachtencommissie de uitspraak bovendien aan:
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de Bopz-arts;
 - g. de inspecteur.

Toelichting

Een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht is een advies en heeft geen rechtsgevolgen. De klachtencommissie kan aan haar uitspraak aanbevelingen verbinden. Deze

kunnen zijn gericht aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is niet verplicht de aanbevelingen uit te voeren. Hij hoort de commissie wel te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een beslissing van de 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.

In tegenstelling tot de beslissing in een Wkcz-klacht heeft de beslissing in een Bopz-klacht een bindend karakter, hetgeen betekent dat een gegrondverklaring ten aanzien van maatregel die nog wordt toegepast, niet zonder gevolgen kan blijven.

Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Toelichting

Deze bepaling is een weergave van artikel 2, vijfde lid Wkcz. In aanvulling op deze wettelijke bepaling voorziet deze modelregeling ook in melding aan de aangeklaagde. Als de zorgaanbieder niet binnen een maand reageert op de uitspraak van de klachtencommissie, dient hij aan te geven binnen welke termijn hij alsnog zal reageren.

De zorgaanbieder hoeft niet te reageren op uitspraken over Bopz-klachten, daarover neemt de klachtencommissie immers zelf een beslissing.

Artikel 26 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Toelichting

Dit is een weergave van artikel 4 Wkcz. Een voorbeeld van een wettelijke plicht tot bekendmaking is de meldingsplicht zoals genoemd in artikel 17 en 18 van deze regeling. Een voorbeeld van

bekendmaking in het kader van de uitvoering van de taak van de klachtencommissie is het sturen van de uitspraak aan de zorgaanbieder.

Artikel 27 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.

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 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.

Lid 2. Als in de uitspraak iets staat beschreven over de behandeling of een aspect daarvan met mogelijke gevolgen voor de toekomstige behandeling moet hierover in het zorgplan van de cliënt aantekening worden gemaakt.

Artikel 28 Beroepsmogelijkheid

1. De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht daartegen in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.
2. 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.

Toelichting

De Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK) wordt in stand gehouden door ActiZ en de LOC. Het reglement van de LBK is als bijlage bij deze modelregeling gevoegd. Het is ook te vinden op de website van de LBK www.lbkz.nl en www.actiz.nl en op www.loc.nl.

Tegen uitspraken over Bopz-klachten kan niet in beroep gegaan worden bij de LBK. De klager kan

tegen uitspraken over Bopz-klachten in beroep gaan bij de rechtbank, als de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard. Dat beroep is alleen mogelijk tegen dat deel, dat ongegrond is verklaard.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

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 de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. 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 haar 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.

Toelichting

Vanaf het verslagjaar 2007 is de zorgaanbieder wettelijk verplicht om de verslaglegging in te richten in overeenstemming met het stramien van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording. Dit betekent, dat het verslag dat de zorgaanbieder op basis van artikel 2 zevende lid Wkcz moet opstellen, onderdeel wordt van dit Jaardocument (zie paragraaf 4.4 van het Jaardocument). Het Jaardocument dient voor 1 juni van het volgende kalenderjaar aangeleverd te worden bij het CIBG. Om de zorgaanbieder in staat te stellen tijdig zijn jaarverslag op te stellen bepaalt het eerste lid dat de klachtencommissie haar jaarverslag voor 1 april moet opstellen.

Artikel 32 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Toelichting

Artikel 9 Wmcz regelt de openbaarmaking van de klachtenregeling, deze bepaling is een weergave van dat artikel.

Het verdient aanbeveling de klachtenregeling ook 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 klachtopvangfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Toelichting

Dit is een weergave van aanbeveling 6N van de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg.

Artikel 34 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 35 Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

Toelichting

Deze bepaling regelt de positie van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt en de behandeling van klachten die op dat moment in behandeling zijn bij de klachtencommissie.

Artikel 36 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.

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 verzaamd 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 37 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op

Januari 2008