

## KLACHTENREGLEMENT VAN V.O.F. DEVA ZORG EN WELZIJN TE ALMELO

### INLEIDING

Op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector heeft V.O.F. Deva Zorg en Welzijn dit klachtenreglement vastgesteld. Het reglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om gebruik te maken van andere klachtmogelijkheden. Het reglement vervangt niet het bepaalde in andere op V.O.F. Deva Zorg en Welzijn betrekking hebbende en van toepassing zijnde hogere regelgeving. Een exemplaar van het klachtenreglement ligt ten kantore van V.O.F. Deva Zorg en Welzijn ter inzage voor de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger of nabestaanden en zal op verzoek kosteloos worden toegezonden. Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies aan de klager zelf, geen kosten verbonden.

Bij het indienen van een klacht kan men kiezen uit klachtopvang, klachtbemiddeling of klachtbehandeling. Voor klachtopvang kan men terecht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of een van de vennoten naar keuze. In beginsel is het wenselijk dat een klager zijn ongenoegen - liefst zo spoedig mogelijk - rechtstreeks bespreekt met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Dat biedt de gelegenheid om een eventuele ongewenste ontwikkeling spoedig en op een natuurlijke manier ten goede om te buigen. Behalve klachtopvang biedt de regeling ook de mogelijkheid tot klachtbemiddeling. Daarvoor wendt men zich tot een van de vennoten van de instelling naar keuze. Tenslotte is er de klachtbehandeling waarin de klacht kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie.

### De keuze van klager is bepalend!

Nadrukkelijk zij vermeld dat een klager vrij is zelf te kiezen voor klachtopvang, -bemiddeling of –behandeling. Nadat in eerste instantie is gekozen voor klachtopvang of –bemiddeling kan desgewenst later alsnog worden gekozen voor klachtbehandeling door de klachtencommissie. Uiteraard staat het klager ook onvoorwaardelijk vrij zich met zijn klacht direct rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden.

### Verdere informatie en uitleg

In dit reglement is er naar gestreefd om moeilijke woorden en ingewikkelde zinnen zoveel mogelijk te vermijden. Dat neemt niet weg, dat we beseffen dat dit reglement geen eenvoudig stuk is. Indien u behoefte hebt aan toelichting, verdere vragen hebt over de inhoud van dit reglement en adressen van instanties, kunt u terecht bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie. Dit is gevestigd aan de Molenstraat 30 te Gorinchem, tel. nr. 0183-682824.

## ALGEMEEN

### Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **instelling:**  
V.O.F. Deva Zorg en Welzijn te Almelo.
- b. **cliënt:**  
degene met wie de instelling een zorgrelatie heeft of heeft gehad.
- c. **zorgrelatie:**  
overeenkomst waarbij de instelling zich verbindt tegenover een ander, de opdrachtgever, tot het verrichten van zorgtaken die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.
- d. **medewerker:**  
degene met wie door de instelling één der volgende overeenkomsten is gesloten:
  1. arbeidsovereenkomst;
  2. overeenkomst tot opdracht;
  3. stage-overeenkomst;
  4. vrijwilligersovereenkomst.
- e. **vennoot/vennoten:**  
Één van de eigenaren c.q. de eigenaren van de instelling.
- f. **management:**  
Alle vennoten van de instelling.
- g. **klacht:**  
elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit door een medewerker van een instelling dan wel de instelling zelf dat gevolgen heeft voor een cliënt van de betrokken instelling.
- h. **klachtopvang:**  
de eerste opvang, advisering of verwijzing van een klacht, zonder dat dit direct leidt tot bemiddeling of een formele behandeling van een klacht door de klachtencommissie.
- i. **klachtbehandeling:**  
onderzoek en behandeling door de klachtencommissie, gevolgd door een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de commissie.
- j. **klachtbemiddeling:**  
bemiddeling van de klacht, zonder dat dit leidt tot een formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- k. **klager:**  
een cliënt die een klacht indient.
- l. **wettelijk vertegenwoordiger:**  
de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- m. **gemachtigde:**  
iemand die gemachtigd is door de cliënt c.q. diens nabestaande om diens zaak waar te nemen in het kader van dit klachtenreglement, al of niet in aanwezigheid van de betrokken cliënt of nabestaande.
- n. **betrokkene:**  
degene op wie de klacht betrekking heeft.
- o. **adviseur:**  
degene door wie de bij de klachtbemiddeling ingeschakelde vennoot c.q. de klachtencommissie zich in de uitoefening van zijn/haar taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of andere juridische binding heeft met de instelling, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de instelling wordt geboden.

### Artikel 2 - Bijstand en/of vertegenwoordiging

De klager alsmede de betrokkene(n) kunnen zich zowel bij de klachtopvang, klachtbemiddeling als bij klachtbehandeling laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een gemachtigde. Deze gemachtigde mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend en dient in alle opzichten mede te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

## **KLACHTOPVANG EN KLACHTBEMIDDELING**

### **Artikel 3 - Klachtopvang**

1. Doelstellingen van klachtopvang zijn in het bijzonder:
  - a. Bieden van een laagdrempelig adres om klachten bekend te maken;
  - b. Verhelderen van de klacht en de wensen van klager;
  - c. De oorzaken van de klacht wegnemen;
  - d. Herstel van de relatie met de cliënt;
  - e. Advies geven over andere mogelijkheden indien opvang niet het meest aangewezen middel blijkt om de klacht weg te nemen, dan wel als de opvang niet het gewenste resultaat heeft
2. Klager wendt zich met zijn klacht rechtstreeks tot de betrokkene dan wel tot een van de vennoten naar keuze.
3. De betrokkene dan wel de ingeschakelde vennoot wijst op de klachtenprocedure en geeft waar nodig uitleg.
4. Indien de klacht rechtstreeks wordt gemeld aan de betrokkene, meldt deze de klacht bij het management van de instelling na overleg met de klager.
5. In overleg met klager wordt afgesproken wie verantwoordelijk is voor de klachtopvang, te weten de betrokkene of de betreffende vennoot. Hierbij is de wens van klager bepalend.
6. Indien de betrokkene de klachtopvang voor zijn rekening neemt, houdt hij de betrokken vennoot op de hoogte van de verdere ontwikkelingen.
7. Door het eventueel wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses, wordt getracht het gerezen ongenoegen zo spoedig mogelijk weg te nemen, klager zo nodig en zo mogelijk genoegdoening te geven en de relatie te herstellen.
8. Indien degene die belast is met de klachtopvang de klacht onvoldoende kan wegnemen, deelt hij dit gemotiveerd aan klager mee en wijst klager op de mogelijkheden van klachtbemiddeling of klachtbehandeling.
9. Degene die de klachtopvang heeft uitgevoerd registreert zijn werkzaamheden, de resultaten daarvan en zijn bevindingen. In het zorgdossier wordt beknopt verslag gedaan van de gebeurtenissen.
10. Een klager heeft te allen tijde het recht om over te gaan tot het indienen van een verzoek om klachtbemiddeling of klachtbehandeling. Indien klager dit wenst, ondersteunt de betrokken medewerker hem daarbij. Als klager overgaat tot een andere vorm van klachtbehandeling, eindigt daarmee de klachtopvang.

### **Artikel 4 - Bevoegdheden van degene die verantwoordelijk is voor de klachtopvang**

1. Degene die belast is met de klachtopvang wint informatie in bij de betrokken medewerkers en/of vennoten en heeft inzage in het dossier. Hiervoor is toestemming nodig van de klager. Deze toestemming kan worden verleend middels een machtiging tot het verkrijgen van gegevens, die bij dit reglement is gevoegd.
2. Naar aanleiding van klachten kan degene die belast is met de klachtopvang gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het management van de instelling over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

### **Artikel 5 - Gevolgen van het advies**

1. Indien gebruik wordt gemaakt van het bepaalde in het voorgaande artikel, dan deelt het management van de instelling de ingeschakelde vennoot binnen een maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee naar aanleiding van dat advies maatregelen zullen worden genomen en zo ja welke.
2. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet het management van de instelling daarvan een melding aan de bevoegde Inspectie. Bij een eventuele melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet het management aangifte. Men geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt degene die aangifte doet of er voldoende objectieve redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat hij niet af op uitsluitend mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, wijst hij klager op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

### **Artikel 6 - Klachtbemiddeling**

1. Doelstellingen van klachtbemiddeling zijn in het bijzonder:
  - a. Nagaan of in goed overleg de oorzaken van de klacht weggenomen kunnen worden en dit vervolgens ondersteunen;
  - b. Herstel van de relatie met de cliënt;
  - c. Afspreken en verhelderen hoe de verdere procedure is bij een blijvend geschil.
2. Als een klager kiest voor klachtbemiddeling wendt hij zich met zijn klacht tot een vennoot van zijn keuze.
3. De vennoot overlegt met klager wie het beste de bemiddeling kan uitvoeren. Dat kan deze vennoot zelf zijn, maar de vennoot kan dit ook delegeren aan een extern adviseur. De vennoot streeft ernaar in overleg met klager de bemiddeling waar mogelijk en wenselijk te delegeren. In geval van grensoverschrijdend gedrag kan de klager kiezen voor bemiddeling door een persoon van gelijk geslacht. In dat geval draagt de vennoot er zorg voor dat deze wens gehonoreerd wordt. De keuze voor de bemiddelaar behoeft de instemming van klager. De vennoot meldt de binnengekomen klacht voorts bij het management van de instelling.
4. De bemiddelaar wijst klager op de klachtenprocedure en geeft waar nodig uitleg.
5. Indien klager de klacht niet op schrift heeft gesteld, kan de bemiddelaar hem vragen dit alsnog te doen. Zo nodig maakt de bemiddelaar een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening aan de klager voorgelegd wordt.
6. De bemiddelaar stelt de betrokkene op de hoogte van de klacht en het voornemen tot bemiddeling.
7. Voordat de bemiddelaar daadwerkelijk tot bemiddeling over gaat, dienen klager en betrokkene akkoord te gaan met de afspraak te bemiddelen volgens de bepalingen van dit reglement.
8. De bemiddelaar is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht te verrichten. Daarbij dient hij de volgende uitgangspunten in acht te nemen:
  - a. De bemiddeling is gericht op de in lid 1 genoemde doelstelling;
  - b. De bemiddelaar spreekt beide partijen. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie (of een plaatsvervanger) maakt verslagen van deze bemiddelingsgesprekken. Indien de bemiddelaar partijen niet in elkaars tegenwoordigheid spreekt, dan stelt hij hen op de hoogte van hetgeen door de ander is gezegd;
  - c. Beide partijen mogen zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon;
  - d. De bemiddelaar neemt de privacy van beide partijen in acht.
  - e. Voor het raadplegen van derden door de bemiddelaar is toestemming van beide partijen nodig.
9. Aan de instelling verbonden medewerkers en vennoten die door de bemiddelaar worden aangesproken, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de ingeschakelde vennoot.
10. Indien de bemiddelaar bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit gemotiveerd aan klager en betrokkene mee en wijst klager op de mogelijkheid van klachtbehandeling door de klachtencommissie.

11. De bemiddelaar registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan op het registratieformulier, dat bij dit reglement is gevoegd. De geanonimiseerde gegevens worden doorgezonden naar de klachtencommissie en de ingeschakelde vennoot.
12. Een klager heeft op elke moment het recht om over te gaan tot het indienen van een verzoek om klachtbehandeling. In dat geval eindigt de bemiddeling.

#### **Artikel 7 - Bevoegdheden bemiddelaar**

1. De bemiddelaar wint informatie in bij de betrokkene. Deze is verplicht de noodzakelijke informatie te verstrekken.
2. De bemiddelaar heeft inzage in het dossier. Hiervoor is toestemming nodig van de klager. Deze toestemming kan worden verleend door middel van de machtiging tot het verkrijgen van gegevens, die bij dit reglement is gevoegd.
3. De bemiddelaar kan advies uitbrengen aan het management van de instelling over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

#### **Artikel 8 - Gevolgen van het advies**

1. Het management van de instelling deelt aan de klager en degene die verantwoordelijk was voor de klachtbemiddeling binnen een maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen zo ja welke.
2. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de ingeschakelde vennoot daarvan een melding aan de bevoegde Inspectie en het management van de instelling. Bij een eventuele melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de ingeschakelde vennoot aangifte. Deze vennoot geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de vennoot of er voldoende objectieve redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat de vennoot niet af op uitsluitend mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, wijst de vennoot klager op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

### **KLACHTBEHANDELING**

#### **Artikel 9 - Doelstelling**

Doelstellingen van klachtbehandeling zijn in het bijzonder:

- a. Onderzoeken van de aanleiding tot de klacht;
- b. Doen van een objectieve uitspraak over de gegrondheid van de klacht (naar beide partijen);
- c. Aan de uitspraak eventueel aanbevelingen aan het management van de instelling verbinden, met het oog op de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

### **DE KLACHTENCOMMISSIE**

#### **Artikel 10 - Benoeming en samenstelling**

1. De klachtencommissie - hierna te noemen: 'de commissie'- bestaat uit drie onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Tenminste één lid en zijn plaatsvervanger zijn jurist.
2. De leden en de plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd door een unaniem besluit van het management van de instelling.
3. In geval van een grensoverschrijdende klacht en indien de klager dat wenst is het derde lid van gelijk geslacht als het geslacht van klager.
4. Het management van de instelling benoemt een ambtelijk secretaris van de commissie.
5. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter.
6. De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke binding hebben met, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de instelling.
7. Aan plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden welke zij dienen te vervangen. Een plaatsvervangend lid treedt op:

- a. indien een lid van de commissie door ziekte of anderszins verhinderd is aan het werk van de commissie deel te nemen;
- b. in geval van een nog niet vervulde vacature in de commissie;
- c. indien sprake is van een situatie als bedoeld in lid 6 van dit artikel dan wel artikel 11.

#### **Artikel 11 - Wraking en verschoning**

1. De klager en/of de betrokkene kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zou bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

#### **Artikel 12 - Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
2. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

#### **Artikel 13 - Tussentijds einde lidmaatschap commissie**

Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:

- a. door het overlijden van het commissielid;
- b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
- c. door het unanieme besluit van het management van de instelling tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden;
- d. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd.

#### **Artikel 14 - Onkosten commissie**

De commissieleden ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding. Deze vergoeding wordt jaarlijks vastgesteld door de instelling.

### **TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

#### **Artikel 15 - Taken**

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten in de zin van dit reglement.
- b. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.
- c. De instelling wijzen op klachten over een ernstige situatie met een structureel karakter. Een klacht over een ernstige situatie is een klacht over een risicovolle situatie van structurele aard, waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
- d. Indien de commissie constateert dat het management van de instelling geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van het sub c. genoemde, de situatie melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Zij verstrekt daarbij de naam van degene over wie is geklaagd, alsmede van de klager, indien deze daar toestemming voor heeft gegeven. Voordat de commissie tot deze actie overgaat, zal zij het management van de instelling in kennis stellen van het voornemen om de inspectie in te lichten en hierbij nog de gelegenheid geven om alsnog maatregelen te treffen.

#### **Artikel 16 - Bevoegdheden**

Aan de commissie worden ten behoeve van de uitoefening van haar taken de volgende bevoegdheden toegekend:

- a. Het oproepen van partijen en andere personen binnen de instelling voor hoor en wederhoor.
- b. Het instellen van zelfstandig onderzoek.
- c. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden, voor zover deze betrekking hebben

- op medewerkers of vennoten dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerker en het management van de instelling.
- d. Het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. Het management en de werknemers van de instelling verlenen hun medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.

## **WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 17 - Indiening van een klacht**

1. De klacht dient bij de commissie te worden ingediend, ter attentie van de ambtelijk secretaris van de commissie onder vermelding van naam en adres van de betrokken partijen alsmede de redenen van de klacht. Het postadres van de commissie is:  
Molenstraat 30  
4201 CX Gorinchem
2. Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:
  - a. de cliënt;
  - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
  - c. zijn nabestaanden;
  - d. zijn gemachtigde.

### **Artikel 18 - Bevestiging van ontvangst**

De ambtelijk secretaris van de commissie zendt na ontvangst van de klacht binnen een week een bevestiging aan de klager en licht hem in over de verdere procedure.

### **Artikel 19 - Beslissing over in behandeling nemen / kennelijke ongegrondheid**

1. De ambtelijk secretaris van de commissie brengt na ontvangst van de klacht binnen een week de commissieleden, het management van de instelling en de betrokkene(n) op de hoogte van de ingediende klacht.
2. De commissie neemt uiterlijk een maand na ontvangst van de klacht een beslissing over het in behandeling nemen daarvan. Indien de commissie besluit tot niet in behandeling nemen, deelt zij dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.
3. Indien de commissie de klacht weliswaar in behandeling neemt doch het voor alle leden van de commissie reeds na eerste lezing onmiskenbaar is dat de klacht moet worden verworpen, kan de commissie besluiten tot kennelijke ongegrondheid, tenzij klager -na daartoe door de commissie in de gelegenheid te zijn gesteld- binnen twee weken zijn klacht alsnog schriftelijk heeft onderbouwd. Dit besluit deelt zij schriftelijk gemotiveerd mee aan klager, het management van de instelling en de betrokkene(n).

### **Artikel 20 - Behandeling van de klacht**

1. Indien de commissie besluit tot in behandeling nemen van de klacht, deelt de ambtelijk secretaris dit schriftelijk aan partijen mede en stelt hij tegelijkertijd betrokkene(n) in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de commissie toe te zenden.
2. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de commissie kan indienen.
3. De commissie roept, indien zijzelf of ten minste één van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opgemaakt. Bij niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
4. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
5. Indien klager zijn medewerking weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.
6. Medewerkers en vennoten van de betrokken instelling die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van het management van de instelling.

7. Indien nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw (eventueel schriftelijk) horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen, zulks met inachtneming van het bepaalde in lid 3.

#### **Artikel 21 - De uitspraak**

1. Nadat het onderzoek is afgerond, vindt standpuntbepaling door de voltallige commissie plaats; dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een uitspraak.
2. Het standpunt van de commissie wordt vastgesteld binnen twee maanden na het indienen van de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de commissie deze termijn gemotiveerd tweemaal verlengen. Bij gebreke van eenstemmigheid is het standpunt van de meerderheid beslissend.
1. De uitspraak bevat in elk geval de volgende elementen:
  - a. Een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Een oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond.
  - b. Een voldoende motivering van het oordeel.
  - c. De namen van voorzitter en ambtelijk secretaris onderaan de uitspraak. De ambtelijk secretaris tekent in opdracht nadat de commissieleden hebben ingestemd met de tekst van het advies.
2. Aan haar uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen verbinden.
3. De commissie maakt haar uitspraak binnen twee weken na totstandkoming schriftelijk bekend aan klager, betrokkene(n) en het management van vennoten.

#### **Artikel 22 - Standpunt van de instelling**

1. Het management van de instelling is gehouden binnen een maand na datum ontvangst van de uitspraak van de commissie zijn meerderheidsstandpunt te bepalen. In principe is deze gehouden eventuele adviezen van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan hiervan worden afgeweken. Het management dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben. Alvorens te besluiten tot afwijking van de adviezen van de commissie, dient het management van de instelling een telefonisch of fysiek gesprek aan te gaan met de commissievoorzitter.
2. Indien het standpunt van het management van de instelling overeenstemt met de adviezen van de commissie, dient hij dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klager, de betrokkene(n) en de commissie.
3. Indien het standpunt van het overleg van vennoten afwijkt van de adviezen van de commissie, dient hij dit standpunt met redenen omkleed schriftelijk kenbaar te maken aan degenen bedoeld in lid 2 van dit artikel.
4. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en grensoverschrijdend gedrag door een betrokkene doet het management van de instelling daarvan melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Bij een eventuele melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet het management van de instelling aangifte. Hij geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van de betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt hij of er voldoende objectieve redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat hij niet uitsluitend af op mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, wijst hij klager op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.
5. De klachtencommissie meldt een zogenoemde ernstige klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit is aan de orde indien het management ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie nalaat om aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige of structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de commissie de gegevens van klager. De commissie stelt het management van de instelling en betrokkene tevoren op de hoogte van deze melding.

### **OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 23 - Verplichtingen van de instelling**

1. De instelling verplicht zich haar medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de commissie.
2. De instelling verplicht zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen alsmede de commissie op haar verzoek al die inlichtingen te verschaffen die betrekking hebben op de klacht, tenzij dat in strijd zou zijn met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.



3. Het management van de instelling verplicht zich, indien nodig, medewerkers of vennoten opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

#### **Artikel 24 - Dossiervorming**

1. De commissie houdt schriftelijk aantekening van alle ingewonnen informatie en vormt hiervan een dossier hetwelk een vertrouwelijk karakter draagt. Tevens worden alle stukken welke betrekking hebben op de klacht daarin opgenomen.
2. Klager alsmede iedere betrokkene hebben recht op inzage van zijn klachtendossier. Zij dienen daartoe een schriftelijk verzoek in bij de commissie. Tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen dient de inzage plaats te vinden binnen een maand na indiening van het verzoek. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgaaf van de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een dossier blijft tot vijftien jaar na de datum van de uitspraak van de commissie onder beheer van het secretariaat van de klachtencommissie en zal daarna worden vernietigd.
4. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden de klacht betreffende, vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

#### **Artikel 25 - Geheimhouding**

1. Voor de leden van de commissie, hun plaatsvervangers, de ambtelijk secretaris en eventuele adviseurs geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden bekend te zijn.
2. Partijen en overige bij de klacht betrokkenen worden voorafgaand aan elke behandeling van de klacht bericht over de in lid 1 omschreven plicht.

#### **Artikel 26 - Periodieke rapportage en jaarverslag**

1. De commissie maakt jaarlijks binnen twee maanden na afloop van het kalenderjaar haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de instelling.
2. De instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven. In het verslag dient bovendien de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie, alsmede de aard van de door de instelling getroffen maatregelen te worden vermeld. In het verslag moet een uittreksel van de klachtenregeling en de samenstelling van de commissie worden opgenomen evenals de wijze waarop de instelling de regeling onder de aandacht van de cliënten brengt. Tenslotte moet de instelling aangeven in welke mate de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten.
3. De instelling zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voornoemde toezending aan de inspecteur geschiedt uiterlijk voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.
4. De leden 2 en 3 zijn slechts van toepassing op die instellingen die vallen onder de reikwijdte van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

#### **Artikel 27 - Toezicht**

Het toezicht op het naleven van de wet is opgedragen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Cliënten die van mening zijn dat de instelling de wet niet of onvoldoende naleeft, kunnen zich daarmee tot de Inspectie wenden.

#### **Artikel 28 - Inzageverlening**

Een exemplaar van het klachtenreglement ligt ten kantore van de instelling ter inzage voor de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger en zal op verzoek kosteloos worden toegezonden.

#### **Artikel 29 - Onkosten**

Aan de behandeling van de klacht zijn voor klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

### **Artikel 30 - Evaluatie**

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de commissie door het management van de instelling.

### **Artikel 31 - Slotbepalingen**

1. De instelling brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.
2. Dit klachtenreglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om, al dan niet na afdoening van de klacht, gebruik te maken van andere klacht- en beroepsmogelijkheden.
3. Het bepaalde in dit klachtenreglement vervangt niet het bepaalde in andere op de instelling betrekking hebbende en van toepassing zijnde hogere regelgeving.
4. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2015. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.

## Klachtregistratieformulier

Klachtnummer:	
---------------	--

Niet meer dan één klacht per formulier invullen

1.	Datum binnenkomst klachtformulier	:	
2.	De klager/klaagster* is:		(doorhalen wat niet van toepassing is)
	<input type="checkbox"/> Cliënt	<input type="checkbox"/>	Voormalig cliënt
	<input type="checkbox"/> Cliënt, vertegenwoordigd door tussenpersoon, namelijk		
	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk		

Naam cliënt	:	
-------------	---	--

3.	Schriftelijke bevestiging van ontvangst verzonden d.d.	:	
	eventueel verslag gesprek verstuurd d.d.	:	

4.	Beknopte omschrijving klacht
----	------------------------------

5.	Wijze van aanpak
	<input type="checkbox"/> Klachtopvang
	<input type="checkbox"/> Klachtbemiddeling
	<input type="checkbox"/> Klachtbehandeling door externe klachtencommissie

6. De stappen die zijn ondernomen na melding van de klacht (chronologische volgorde)	
Datum	Registratie van stappen
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

**7. Bereikt resultaat**

Door gesprek en of informatieverschaffing is probleem opgelost: geen gelijk of ongelijk

Klager is in het gelijk gesteld

Klager is gedeeltelijk in het gelijk gesteld

Klager is in het ongelijk gesteld

Klager heeft zijn klacht ingetrokken zonder dat probleem is opgelost

Klacht door externe omstandigheden niet meer van belang

Klacht is niet ontvankelijk verklaard

Klacht direct doorverwezen naar een andere (externe) instantie, namelijk

Anders, namelijk ...

Korte toelichting op bereikt resultaat:

**8. Eventuele voorgestelde maatregelen c.q. adviezen naar aanleiding van de klachtbemiddeling of -behandeling ter voorkoming van soortgelijke problemen in de toekomst**

**9. Datum en wijze waarop de klachtprocedure naar de cliënt toe is afgesloten**

- Brief d.d. :
- Gesprek d.d. :

**10. Wijze waarop terugkoppeling naar de instelling heeft plaatsgevonden / zal plaatsvinden**

- Terugkoppeling naar directie
- Geen speciale terugkoppeling; wordt wel melding gemaakt in jaarlijkse rapportage
- Anders, namelijk

**Bijzonderheden:**

## Machtiging tot verkrijgen van behandel- en/of begeleidingsgegevens

Naam klager	:	
Adres	:	
Postcode & Plaats	:	
Telefoonnummer	:	

Hierbij verklaar ik toestemming te verlenen aan het management van de instelling dan wel klachtencommissie om mijn dossier in te zien en te spreken met medewerkers en vennoten van de instelling, om zo een volledig onderzoek te kunnen laten verrichten naar de omstandigheden en achtergronden van de door mij ingediende klacht.

Datum	:	
-------	---	--

Handtekening klager: