



## **Klachtenreglement**

Datum vaststelling: 3 april 2013  
Datum inwerkingtreding: 1 mei 2013

Audité klachtencommissie zorg  
p/a De Kazerne  
Annerweg 30  
9471 KV ZUIDLAREN

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1 **Zorgaanbieder:** een instelling of persoon die zorg als bedoeld in de Zorgverzekeringswet of de AWBZ, maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning of verslavingszorg verleent en die bij Audit  aangesloten is.
- 1.2 **Klachtencommissie:** de commissie die belast is met de behandeling van een klacht, die niet via een interne procedure bij de zorgaanbieder tot een afwikkeling is gekomen.
- 1.3 **Klacht:** een in algemene zin naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of de zorgaanbieder zelf en/of een specifieke klacht tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 Wet Bopz (Bopz-klacht).
- 1.4 **Gedraging:** elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.
- 1.5 **Klager:** dit kan zijn de cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn gemachtigde of diegene die bij de instelling als vaste zaakwaarnemer of belangenbehartiger van de cliënt bekend is, de laatste niet zijnde een medewerker van de instelling. Zij houden het recht tot indiening van een klacht binnen drie jaar na het overlijden van de cliënt. Degene die een Bopz-klacht kunnen indienen zijn: de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft; ieder andere in de instelling verblijvende cliënt, de echtgenoot, de geregistreerde partner, de ouder(s) met ouderlijk gezag, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd en de curator of mentor van de cliënt.
- 1.6 **Aangeklaagde:** de persoon, werkzaam voor of bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt, of de zorgaanbieder zelf.
- 1.7 **Inspecteur:** de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

### Artikel 2 Samenstelling van de klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden plus vervangende leden waarvan één jurist en één patiënten vertegenwoordiger die bekend is met het patiënten perspectief. De voorzitter is bij voorkeur een jurist. In de klachtencommissie die in een betreffende klacht een uitspraak doet, zitten geen personen die op enigerlei wijze een belang hebben, dan wel betrokken zijn bij de organisatie waarover de klacht wordt ingediend.
- 2.2 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.

### **Artikel 3 Benoeming van de klachtencommissie**

- 3.1 De benoeming van de leden van de klachtencommissie geschiedt voor de periode van drie jaar.
- 3.2 De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris geen lid zijnde van de commissie.
- 3.3 Indien de voorzitter en/of (één van) de twee vaste leden om vigerende redenen niet betrokken kunnen worden, dan zullen deze vervangen worden door de plaatsvervangend voorzitter en (één van de) plaatsvervangende leden.
- 3.4 Zowel de klager als aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van een klacht te laten deelnemen bij gereede twijfel aan diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal een plaatsvervangend lid in de plaats treden.
- 3.5 Een lid van de klachtencommissie dient zich uit de betreffende procedure terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een plaatsvervanger treedt in diens plaats.
- 3.6 Een lid van de klachtencommissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Een plaatsvervanger treedt dan in diens plaats.

### **Artikel 4 Bevoegdheid van de klachtencommissie**

- 4.1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 4.2 Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van de gronden.
- 4.3 De klachtencommissie is bevoegd om de nadere en praktische uitwerking van de klachtprocedure op te nemen in een uitvoeringsreglement (

### **Artikel 5 Indienen van een klacht**

- 5.1 Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende cliënt;
  - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
- 5.2 Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. diens echtgenoot;
  - c. diens ouders, dan wel een van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;
  - d. elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
  - e. diens voogd, curator of mentor;

- f. elke andere in de instelling verblijvende cliënt;
  - g. ingeval van een klacht wegens niet-toepassing van een behandeling zoals beschreven in een zelfbindingsverklaring: de cliënt of de door cliënt aangewezen persoon of de personen die een afschrift hebben gekregen van de verklaring, namelijk: de inspecteur, de psychiater die tezamen met betrokkene de verklaring heeft opgesteld en indien betrokkene een andere behandelaar heeft: deze behandelaar.
- 5.3 Klachten en Bopz-klachten worden schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de klachtencommissie.
- 5.4 De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend, voorzien van naam, adres en gemotiveerd, in te dienen bij de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen een week na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan klager wordt gestuurd, waarin de klager wordt geïnformeerd over de te volgen procedure. Klachten gericht aan de klachtencommissie en binnengekomen bij de zorgaanbieder worden direct na ontvangst doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klager kan zich bij het indienen van de klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst verleent de klachtenfunctionaris (indien aanwezig) van de zorgaanbieder ondersteuning bij het indienen en formuleren van de klacht.
- 5.5 Aan het indienen van een klacht zijn voor een cliënt geen kosten verbonden.
- 5.6 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen. De klacht wordt pas in behandeling genomen als er, naar het oordeel van de klachtencommissie, voldoende informatie is.
- 5.7 De aangeklaagde ontvangt binnen twee weken nadat de klacht door de klachtencommissie in behandeling is genomen een afschrift van de klacht.

## **Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 6.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen als:
- het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.3 van dit reglement;
  - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld of
  - indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1.5 van dit reglement;
  - de klacht onvoldoende gemotiveerd is.
- 6.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet c.q. niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de gronden.

## **Artikel 7 Behandelen van de klacht**

- 7.1 De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie.
- 7.2 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 7.3 Zowel klager als aangeklaagde worden geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de commissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van een wrakingsverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.
- 7.4 De commissie kan klager en aangeklaagde verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 7.5 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 7.6 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 7.7 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de commissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 7.8 De commissieleden en de medewerkers die de commissie ondersteunen zijn verplicht om gegevens 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.
- 7.9 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 7.10 De commissie kan de behandeling van een klacht opschorten, in afwachting van een onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg of een daarmee gelijk te stellen organisatie/deskundige.

## **Artikel 8 Schorsing – BOPZ**

- 8.1 Inzake een Bopz-klacht kan de commissie, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht zich richt, schorsen.
- 8.2 De commissie beslist, zo spoedig mogelijk, na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 8.3 Van het besluit over het schorsingsverzoek wordt - in eerste instantie mondeling en in een latere fase schriftelijk - mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
- 8.4 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat:
  - de klacht wordt ingetrokken of
  - de commissie beslist op de klacht.

## **Artikel 9 Beslissing inzake een algemene (Wkcz-) klacht**

- 9.1 De beslissing van de commissie inzake een klacht strekt tot:
  - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 9.2 De commissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen.
- 9.3 De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken.
- 9.4 De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de commissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 9.5 De commissie stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder in kennis van haar beslissing. Bij dreigende overschrijding van de termijn van tien weken informeert de ambtelijk secretaris namens de commissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn, die maximaal zes weken kan zijn.
- 9.6 De zorgaanbieder deelt binnen een maand na (gedeeltelijke) gegrondverklaring de beslissing van de commissie aan de klager, de aangeklaagde en de commissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

## **Artikel 10 Beslissing inzake een klacht ex artikel 41 Wet Bopz ('Bopz-klacht')**

- 10.1 De beslissing van de commissie inzake een Bopz-klacht strekt tot:
  - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 10.2 De commissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen.
- 10.3 De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken. Een uitspraak beschrijft de wijze waarop de commissie de klacht behandeld heeft, motiveert het oordeel van de commissie en bevat de namen van de commissieleden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 10.4 Inzake een Bopz-klacht beslist de commissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing.

- 10.5 Indien de commissie de Bopz-klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- 10.6 Indien de commissie de Bopz-klacht gegrond verklaart, 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.
- 10.7 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.
- 10.8 De commissie geeft kennis van haar uitspraak aan de klager en de aangeklaagde en, indien zij zulks nodig acht, de inspecteur.

### **Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 12 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

### **Artikel 13 Jaarverslag en reglement**

- 13.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. 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.
- 13.2 De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Bepalingen in dat reglement mogen niet in strijd zijn met dit reglement.

### **Artikel 14 Wijze van openbaarmaking reglement**

- 14.1 Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de cliënten.
- 14.2 Het reglement wordt ter inzage aangeboden aan een ieder die daarom verzoekt.

### **Artikel 15 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de commissie.

### **Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

### **Artikel 17 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2013.