

Klachtenregeling cliënten

Versie 5

1. Doel

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen

2. Begrippen/ definities/ afkortingen

1. Afkortingen/begrippen	2. Definities
Klager	degene die een klacht indient
Aangeklaagde	degene op wiens besluit, handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
Cliëntenraad	de centrale cliëntenraad ingesteld op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)
Cliëntvertrouwenspersoon	partijdig deskundige binnen de organisatie; biedt laagdrempelige, vertrouwelijke en vroegtijdige informele opvang van onvrede en klachten, en kan helpen bij het formuleren van een klacht
Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd	partijdig én onafhankelijk deskundige die de cliënt helpt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg en gedwongen opname
Klachtenfunctionaris	onpartijdige en onafhankelijke deskundige (wettelijk verplicht op grond van Wkkgz); belast met informele opvang en bemiddeling van klachten
Klachtencommissie	de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van de regeling
Zittingscommissie	e leden van de klachtencommissie die een specifieke klacht behandelen
Geschillencommissie zorg	externe onafhankelijke instantie die een geschil beoordeelt als bemiddeling niet is gelukt of de cliënt niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Wzd	Wet zorg en dwang

KCOZ	Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen

3. Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

3. Functie	4. Bevoegdheid	5. Verantwoordelijkheid
Wie	Mag wat	Moet wat

4. Werkwijze

Klachtenregeling cliënten Cicero Zorggroep

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen.

Bij situaties waarin sprake is van onvrede over de geleverde zorg geniet het altijd de voorkeur om de onvrede bespreekbaar te maken met de direct leidinggevende. De cliënt en/ of diens naaste kan zich hierbij laten bijstaan door de [cliëntvertrouwenspersoon](#). Leidt dit bespreken niet tot verbetering van de situatie of een wenselijke oplossing dan kan een [klachtenfunctionaris](#) ingeschakeld worden om als neutraal persoon te bemiddelen. Wanneer ook dit niet tot een duurzame oplossing leidt kan een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger een klacht indienen.

De klager heeft de keuze om een klacht voor te leggen aan een [klachtencommissie](#), dan wel aan de raad van bestuur. Indien gekozen wordt voor de klachtencommissie, brengt de klachtencommissie een advies uit aan de raad van bestuur, op basis waarvan de raad van bestuur een oordeel over de klacht geeft. Indien gekozen wordt voor raad van bestuur dan beoordeelt raad van bestuur of hij in een oplossing kan bemiddelen of voorzien. Indien een formeel traject noodzakelijk is verwijst de raad van bestuur de klager naar de klachtencommissie.

Klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) mogen niet behandeld worden door de klachtencommissie Cicero. De Wzd schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie en vallen dus buiten de reikwijdte van deze klachtenregeling. Deze klachten dienen bij de externe klachtencommissie (KCOZ) behandeld te worden. De cliënt/vertegenwoordiger van de cliënt dient zelf een klacht in bij KCOZ, via de volgende [link](#). De klachtenregeling van de Wzd is onder meer van toepassing op:

- Het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties;
- Klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- Klachten over beslissingen van de Wzd-functionaris.

4.1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

1. zorgaanbieder: Cicero Zorggroep
2. raad van bestuur: de raad van bestuur van Cicero Zorggroep;
3. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
4. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
5. 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, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
6. klager: degene die een klacht indient;
7. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
8. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
9. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
10. cliëntvertrouwenspersoon: een partijdige deskundige die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met laagdrempelige, vertrouwelijke vroegtijdige informele opvang van onvrede en klachten. Biedt de cliënt een luisterend oor en bijstand. Als partijdig functionaris kan hij desgewenst helpen bij klachtenformulering.
11. cliëntenvertrouwenspersoon Wzd: een partijdig en onafhankelijk deskundige die de cliënt helpt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg en gedwongen opname.
12. klachtenfunctionaris: een onpartijdige en onafhankelijke deskundige die binnen de organisatie van de zorgaanbieder op grond van een wettelijke verplichting, belast is met laagdrempelige informele opvang en bemiddeling van klachten van cliënten.
13. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
14. geschillencommissie zorg: een externe onafhankelijke geschilleninstantie die conform Wkkgz een geschil in beschouwing neemt nadat bemiddeling door een klachtenfunctionaris niet is gelukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht.

Omdat binnen Cicero een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel h Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling 'centrale cliëntenraad' gelezen te worden.

4.2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
2. Indien de onvrede betrekking heeft op onvrijwillige zorg kan de cliënt deze bespreken met de partijdige, extern gepositioneerde cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en Dwang
3. Een klacht kan worden ingediend bij de raad van bestuur of bij de klachtencommissie.
4. Indien de klacht betrekking heeft op onvrijwillige zorg zal deze worden behandeld door de extern georganiseerde Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Zie bijlage 1 van deze regeling.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een cliëntvertrouwenspersoon en/ of klachtenfunctionaris in te schakelen.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/ of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om zijn onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris

De cliëntvertrouwenspersoon binnen Cicero

De cliëntvertrouwenspersoon biedt partijdig, laagdrempelig, vroegtijdig en vertrouwelijk een luisterend oor aan cliënt, diens vertegenwoordiger of de nabestaanden. Hij biedt hen hulp en advies bij de oplossing van een klacht. De cliëntvertrouwenspersoon verricht onder meer de volgende werkzaamheden:

1. De cliëntvertrouwenspersoon informeert degenen die overwegen een klacht in te dienen en derden over de klachtenregeling.
2. De cliëntvertrouwenspersoon adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van de klacht of bij het bemiddelen tussen hen en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
3. De cliëntvertrouwenspersoon helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
4. De cliëntvertrouwenspersoon maakt een geanonimiseerd jaarverslag over zijn werkzaamheden en bevindingen voor de raad van bestuur, klachtencommissie en cliëntenraad.
5. De cliëntvertrouwenspersoon werkt op basis van een taakomschrijving opgesteld door de zorgaanbieder.

6. De benoeming van de cliëntvertrouwenspersoon heeft de instemming van de cliëntenraad van de betreffende instelling.

De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en Dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang geeft de kaders waarbinnen de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd zijn werkzaamheden verricht.

1. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ondersteunt uitsluitend bij onderwerpen die vallen onder de noemer onvrijwillige zorg, te weten bejegening, verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding, bescherming en beveiliging waar de cliënt en/of de vertegenwoordiger (daar waar de cliënt voor die keuze wilsonbekwaam is) niet mee instemt of zich tegen verzet bij de zorgverlening.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt door te luisteren, informatie te geven over de rechten van de cliënt in het algemeen en specifiek over de rechtspositie in de Wet Zorg en Dwang en door te ondersteunen bij gesprekken of in een klachtenprocedure. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd werkt onafhankelijk van de zorgaanbieder.

De klachtenfunctionaris

De onpartijdige klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden naar eigen inzicht en onafhankelijk van de zorgaanbieder en klager. De klachtenfunctionaris is ingesteld op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (Wkkgz). De klachtenfunctionaris verricht onder meer de volgende werkzaamheden:

1. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
2. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. In dat geval dient de betreffende klachtenfunctionaris zich te onttrekken van zijn taak en wordt een andere klachtenfunctionaris ingeschakeld.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van

bestuur. De raad van bestuur onderzoekt dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Het is mogelijk dat een klager zowel een beroep doet op hulp van een cliëntvertrouwenspersoon als op hulp van een klachtenfunctionaris. Alsdan zullen beide functionarissen met elkaar samenwerken en elkaar waar nodig aanvullen. Dit zullen zij doen met inachtneming van hun eigen positie, taken en bevoegdheden. Zowel de cliëntvertrouwenspersoon als ook de klachtenfunctionaris verwijzen de cliënt naar de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd indien er sprake is van onvrijwillige zorg.

4.3 De klachtencommissie

Artikel 5 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 33 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.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft zes 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 behandeling op een klacht gewaarborgd is.
4. De raad van bestuur benoemt tenminste twee juristen en twee artsen tot lid van de klachtencommissie. De overige leden worden op voordracht van de centrale cliëntenraad benoemd.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 7 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 1. het verstrijken van de zittingstermijn;
 2. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 3. overlijden;
 4. ontslag door de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:

1. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
2. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 8 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.

4.4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie of bij raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 1. de cliënt;
 2. diens vertegenwoordiger;
 3. diens gemachtigde;
 4. diens zaakwaarnemer;
 5. diens nabestaanden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon en/ of klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De raad van bestuur legt alle bij haar ingediende uitingen van onvrede die beschouwd kunnen worden als een formele klacht, ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. 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.

4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vraagt de klachtencommissie in de ontvangstbevestiging om toestemming.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen vijf werkdagen, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. 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 vijf werkdagen na ontvangst van de klacht 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.
8. 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.
9. De klachtencommissie informeert de raad van bestuur en de verantwoordelijk directeur over het ontvangen van de klacht.

Artikel 11 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. Streven is een termijn van zes weken, behoudens verlenging van maximaal 6 weken. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.
3. Inzake een Wzd-klacht wordt de klager geïnformeerd over de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), ondersteuningsmogelijkheid door de cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg en legt raad van bestuur de klacht voor aan deze commissie.

Artikel 12 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 1. betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden;
 2. een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-client) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

3. 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.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde 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.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat zij zich op grond van het tweede lid, onderdeel a, onbevoegd heeft verklaard, informeert de klachtencommissie de raad van bestuur. De raad van bestuur dient de klacht vervolgens in bij de KCOZ.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 1. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 2. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 3. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 4. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 14 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
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.

Artikel 15 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 14, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 16 Onderzoek

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

Artikel 17 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. 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.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittings-commissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittings-commissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.
4. De klager en de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan tijdens de hoorzitting. 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 18 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 19 Advies klachtencommissie

6. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het

advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

7. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
8. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 1. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 2. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 3. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 4. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 5. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 6. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie aan de raad van bestuur.
9. Uitspraken en adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door of namens de voorzitter van de klachtencommissie.
10. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht aan:
 1. de klager;
 2. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 3. de aangeklaagde;
 4. de raad van bestuur;

Artikel 20 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de ambtelijk secretaris dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De ambtelijk secretaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de ambtelijk secretaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De ambtelijk secretaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De ambtelijk secretaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid

bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

4.5 Overige bepalingen

Artikel 21 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Wzd-klachten kunnen niet aan deze geschillencommissie worden voorgelegd.

Artikel 22 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 25 Kosten

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

Artikel 26 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 27 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 28 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 cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 30 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, de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersonen.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad.

Artikel 31 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-10-2020

5. Bijlages

Bijlage 1, klachten met betrekking tot Wet Zorg en Dwang

De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn worden beoordeeld door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties.

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- *de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;*
- *de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;*
- *uitvoering van onvrijwillige zorg;*
- *een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;*

- *een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;*
- *een beslissing over verlof of ontslag;*
- *een beslissing van de Wzd-functionaris.*

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- *de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;*
- *een verplichting van de Wzd-functionaris.*

6. Verwijzing naar relevante literatuur en/of wet- en regelgeving

[Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#)