



Klachtenregeling cliëntenTopaz

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1 Doel.....	3
1.2 Toepassingsgebied/ betrokken diensten en functionarissen.....	3
2. Visie van Topaz op klachten.....	3
3. Samenvatting.....	4
3. Klachtenregeling.....	5
4. BOPZ klachtenreglement.....	12

Klachtenregeling

1. Inleiding

Binnen Topaz zet iedereen zich in om zo goed mogelijk zorg, behandeling en diensten te leveren aan de cliënten. Desondanks is het mogelijk dat de cliënt niet tevreden is of een klacht heeft. Het is van belang dat een klacht naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost. Topaz ziet een klacht als een kans op kwaliteitsverbetering. Om dit te bereiken heeft Topaz dit klachtenbeleid ontwikkeld.

Naast de officiële klachten is het ook van belang dat opmerkingen, wensen en complimenten worden geregistreerd. Dit geeft namelijk ook inzicht in het functioneren van de locatie en kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

1.1 Doel

Dit document beschrijft het beleid van Topaz ten aanzien van klachten van cliënten over de zorg en dienstverlening. Dit document geeft ook de procedure weer van het indienen en verwerken van klachten. Naast klachten is er ook aandacht voor opmerkingen, wensen en complimenten.

Het klachtenbeleid van Topaz heeft de volgende doelstellingen:

1. escalatie van conflicten tussen cliënten en medewerkers / instelling en blijvende onvrede te voorkomen;
2. het vertrouwen van de cliënt in de medewerker en de instelling te herstellen;
3. klachten zoveel mogelijk via interne klachtenafhandeling op te lossen;
4. de kwaliteit van de instelling te verbeteren door zowel klachten die binnen de locaties geuit en behandeld worden als klachten die de regionale klachtencommissie bereiken, te registreren en analyseren en hierop actie te ondernemen.

Topaz vindt het van belang dat medewerkers en leidinggevenden een heldere rol hebben in de communicatie over klachten en goed zijn toegerust in het omgaan ermee.

1.2 Toepassingsgebied/ betrokken diensten en functionarissen

Dit document is van toepassing op alle medewerkers, vrijwilligers en cliënten van Topaz.

Daar waar in onderstaande notitie medewerker staat dient als medewerker/vrijwilliger gelezen te worden. Daar waar in dit document gesproken wordt over cliënt dient ook de vertegenwoordiger danwel contactpersoon gelezen te worden.

2. Visie van Topaz op klachten

Ondanks dat Topaz ernaar streeft de zorg aan onze cliënten zo goed mogelijk te leveren, is het mogelijk dat bij de cliënt klachten ontstaan. Klachten kunnen ontstaan als er niet voldaan is aan de verwachtingen, wensen en behoeftes van de cliënt.

Een klacht is niet alleen negatief, een klacht is ook een aanleiding om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening te verbeteren. **Topaz ziet een klacht als een mogelijkheid tot kwaliteitsverbetering.**

Het is daarom van belang dat cliënten (en/of vertegenwoordigers) zich niet bezwaard voelen een klacht in te dienen en dat de klachtenbeleid laagdrempelig is.

Binnen Topaz is ervoor gekozen klachten bij voorkeur zo laag mogelijk in de organisatie op te vangen. Dat betekent dat elke medewerker moet weten hoe om te gaan met een klacht van een cliënt. Zo wil Topaz bereiken dat de cliënt zich veilig voelt om in gevoelens van onvrede te uiten.

Naast klachten is het ook mogelijk dat cliënten opmerkingen hebben over de zorg en dienstverlening (opmerkingen zijn niet officiële klachten maar wel zaken die kunnen verbeteren), wensen ten aanzien van de zorg en dienstverlening of complimenten ten aanzien van de zorg en dienstverlening. Het registreren van complimenten is optioneel. Per locatie wordt afgesproken of men de complimenten vastlegt. Topaz wil ook dat deze opmerkingen en wensen worden geregistreerd.

Indien problemen tijdig, als opmerking, worden aangepakt kan dit klachten in de toekomst voorkomen. Het registreren van wensen en complimenten geeft de organisatie informatie over de dingen die goed gaan en dit werkt als motivator voor medewerkers.

3. Samenvatting Klachtenregeling

De uitgangspunten van de klachtenregeling van Topaz zijn:

- a. De klachtenopvang, klachtenbemiddeling en het bespreken van klachten op afdelingen/ binnen diensten moet laagdrempelig zijn.
- b. Er wordt in deze regeling onderscheid gemaakt tussen klachten en BOPZ-klachten

Onder een *klacht* wordt verstaan een: 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;

Een *Bopz-klacht* is : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;

Een klacht krachtens artikel 41 Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen, hierna te noemen BOPZ, richt zich tegen een of meer in dat artikel genoemde beslissingen, welke betreffen:

- een beslissing van de behandelaar dat de cliënt niet in staat is zijn wil te bepalen met betrekking tot de voorgestelde behandeling
- een beslissing om over te gaan tot behandeling zonder toestemming van de cliënt, om gevaar voor de cliënt of voor anderen af te wenden;
- toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties zoals afzondering, separatie, fixatie, gedwongen toediening van medicatie, vocht of voedsel;
- beperking van bepaalde rechten, te weten het ontvangen en verzenden van post, het ontvangen van bezoek, bewegingsvrijheid in en rond de instelling, vrij telefoonverkeer (;
- het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan.

- c. Als bewoners, cliënten of hun naasten ontevreden zijn, hoeft dit nog niet gelijk te leiden tot een formele klacht. De ontevredenheid wordt bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de cliënt opgepakt en als niet tot een oplossing wordt gekomen, kan er steeds een functionaris hoger in de organisatie gevraagd worden tot de oplossing bij te dragen. Van de medewerker die het betreft tot EVV-er, teammanager en de gebiedsmanager. Een formele klacht dient te worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Aan bewoners, cliënten of hun naasten wordt bij de bespreking van de ongenoegens altijd gevraagd of ze een formele klacht willen indienen. Indien men dit wilt, zal de formele procedure en de daarbij behorende tijdsplanning gehanteerd worden.
- d. Er is bij Topaz een klachtenfunctionaris werkzaam voor begeleiding en bemiddeling van klachten. Om de toegankelijkheid van de klachtenfunctionaris zo groot mogelijk te maken wordt van deze functionaris naast de formele klachtbehandeling een pro-actieve houding verwacht ten aanzien van het bekend maken van (de bereikbaarheid en het werk van) de functionaris.
- e. De EVV-er wordt vanuit zijn/haar taak van coördinatie van de bewonerszorg geïnformeerd over een eventuele ontevredenheid die de bewoner heeft geuit en hoe dit is opgelost.
- f. De teammanager kan indien nodig de medewerkers begeleiden bij het oplossen van de ontevredenheid en heeft een monitorende rol ten aanzien van de vraag of de ontevredenheid is weggenomen.
- g. De gebiedsmanager heeft de taak vanuit de ongenoegens op de locatie trends te signaleren en daar verbeterplannen op te ontwikkelen.

- h. Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan de klager zijn klacht voorleggen aan De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging & Geboortezorg, (PB 90600 2509 LP Den Haag, www.degeschillencommissie.nl).
- i. Indien er sprake is van een BOPZ situatie en de cliënt is niet tevreden over de afhandeling van de ongenoegens op de locatie kan hij de klacht voorleggen aan de regionale BOPZ klachtencommissie.
- j. Indien de BOPZ klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen of een BOPZ klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft verklaard kan de klager de inspecteur vragen een verzoekschrift in te dienen om een beslissing via de rechter te krijgen.
- k. Eén keer per kwartaal worden de ongenoegens, klachten en andere signalen gerapporteerd. Op locatieniveau worden de ongenoegens en andere signalen vastgelegd in de kwartaalrapportage (van de team- en gebiedsmanagers) op aard, aantal en of het opgelost is. Ook wordt er een trendanalyse in de kwartaalrapportage weergegeven. De klachtenfunctionaris maakt voor geheel Topaz van de contacten die zij gehad heeft en haar bevindingen een geanonimiseerde kwartaalrapportage per locatie. Zij stuurt deze rapportage aan de gebiedsmanagers en de raad van bestuur stuurt en bespreekt indien nodig met hen.
- l. Klachten worden binnen de locatie en Topaz breed eenduidig geregistreerd. Ook worden verbeteracties n.a.v. een klacht geregistreerd. Jaarlijks wordt de klachtenanalyse geëvalueerd met de cliëntenraden en verantwoord in het jaardocument (geanonimiseerd). De klachtenfunctionaris maakt eveneens een geanonimiseerd jaarverslag.
- m. Opmerkingen, wensen (en complimenten) worden op dezelfde manier benaderd als klachten.

4. Klachtenregeling

In twee wetten worden de eisen weergegeven die worden gesteld aan de klachtbehandeling in de gezondheidszorg, te weten, de Wet Kwaliteit Klachten Gezondheidszorg (Wkkgz) en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ). De klachtenregeling van Topaz is gebaseerd op de modelklachtenregeling van Actiz/LOC. Het reglement van de BOPZ klachtencommissie van Avant is tevens in dit document bijgevoegd.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder : Topaz, vertegenwoordigd door de raad van bestuur;
 - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d. cliënt : natuurlijke persoon die op basis van de Bopz verblijft op een afdeling met een zogeheten Bopz-aanmerking;
 - e. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
 - f. klager : degene die een klacht indient;
 - g. aangeklaagde : degene op wiens besluit de klacht betrekking heeft;

- h. 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;
- i. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- j. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- k. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- l. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
2. Bij Topaz zijn er zowel lokale cliëntenraden als een Centrale Cliëntenraad (CCR) waarin de lokale cliëntenraden vertegenwoordigd zijn. Bij Topaz heeft de CCR adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten. In dit document dient cliëntenraad dan ook als CCR gelezen te worden.

Toelichting

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.*

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de gebiedsmanager
- d. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

- 3.1. 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.
- 3.2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3.3. 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.
- 3.4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
- 3.5. Als de cliënt zich onvoldoende gehoord voelt en/of hij wil een klacht indienen, dan kan hij dit doen bij de raad van bestuur. Voor de procedure hiervan wordt verwezen naar artikel 5 en verder
- 3.6. Een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de regionale BOPZ-klachtencommissie van Avant. Voor het reglement wordt verwezen naar pagina 12 en verder.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

- 4.1. De klachtenfunctionaris 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 en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- 4.2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- 4.3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
- 4.4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 4.5. 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 periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij op lokaal niveau uit aan de gebiedsmanager en op Topaz niveau aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- 4.6. 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.

- 4.7. 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 zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 4.8. 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.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

- 5.1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
- 5.2. Een klacht kan worden ingediend door:
- a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
- 5.3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 5.4. Indien de klacht nog niet is besproken met de Gebiedsmanager en/of de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van bemiddeling door de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat hij of zij geen gebruik wenst te maken van de klachtenfunctionaris of als het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

- 6.1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- 6.2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
- 6.3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

- 7.1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

7.2 Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- 8.1 De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- 8.2 Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 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 of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

- 10.1 De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
- 10.2 Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en 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.
- 10.3 De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht 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.

- 10.4 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.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 11.1 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 11.2 De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
- 11.3 Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie

- 12.1 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.
- 12.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Verzorging, Verpleging Geboortezorg.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 13.1 De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 13.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

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

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 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 van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

- 18.1 De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
- 18.2 De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

- 20.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- 20.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is op 1 januari 2017 in werking getreden.

REGIONAAL KLACHTENREGLE- MENTBOPZ-VERENIGING AVANT

1 januari 2017

1



AVANT

Regionaal klachtenreglement BOPZ AVANT

Voorwoord

De vereniging AVANT is gevestigd in de gemeente Leiden. De leden van de vereniging zijn rechtspersonen die toegelaten zijn voor het verlenen van ten minste huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, ondersteunende begeleiding en/of verpleging, en deze activiteiten geheel of gedeeltelijk uitoefenen in de regio Zuid-Holland Noord.

In 2005 is de vereniging in de regio Zuid-Holland Noord overgegaan tot het installeren van een regionale klachtencommissie en het opstellen van een regionaal klachtenreglement.

Deze versie van het regionaal klachtenreglement is gebaseerd op de modelregeling van de brancheorganisaties ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) verplicht zorgaanbieders om een klachtenreglement op te stellen en stelt eisen waaraan het reglement moet voldoen. Dit geldt ook voor de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz. Daarnaast zijn de aanbevelingen uit de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg in dit modelreglement verwerkt.

Met ingang van 1 januari 2017 zijn de leden van Actiz en BTN uit hun hoofde van hun lidmaatschap verplicht om zich te registreren bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Deze Geschillencommissie wordt in stand gehouden door de stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken in Den Haag.

Met ingang van 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in werking getreden. Als gevolg van deze wet is de behandeling van klachten, niet zijnde Bopz-klachten, anders geregeld en heeft de regionale klachtencommissie daar geen rol meer in. De regionale klachtencommissie blijft voorlopig nog gehandhaafd voor de behandeling van Bopz-klachten, in afwachting op de komst van de Wet zorg en dwang.

Het bestaande reglement (dat in de afgelopen jaren van kracht was voor zowel de Wkcz-klachten als de Bopz-klachten) is in het licht van de komst van de Wkkgz herschreven zodat het uitsluitend betrekking krijgt op Bopz-klachten. Het is derhalve geen geheel nieuw reglement, maar een aanpassing op het bestaande, op uitsluitend die onderdelen die aanpassing behoeften. Daarbij zijn ook enkele andere noodzakelijke aanpassingen direct meegenomen.

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : de zorgaanbieder is de rechtspersoon die ten minste huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, ondersteunende begeleiding en/of verpleging biedt, en deze activiteiten geheel of gedeeltelijk uitoefenen in de regio Zuid-Holland Noord en lid is van de vereniging AVANT.;
- b. bestuur : het bestuur van de vereniging AVANT;
- c. regionale klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 2 van dit klachtenreglement;
- d. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, ondersteunende begeleiding en/of verpleging biedt;
- e. klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz
- f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
- g. klager : degene die een klacht indient;
- h. aangeklaagde : de zorgaanbieder 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 ter zitting;
- m. raad van bestuur : de raad van bestuur die de zorgaanbieder die het aangaat, in het kader van dit klachtenreglement vertegenwoordigt;
- n. aangeklaagde : de persoon of zorgaanbieder tegen wie een klacht is ingediend;
- o. klachtenbemiddeling : een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

Hoofdstuk 1

De regionale klachtencommissie en de klachtbehandeling binnen de regionale klachtencommissie

Artikel 2 Wie een Bopz-klacht kan indienen

1. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 3 Regionale Klachtencommissie

1. Het bestuur stelt een regionale klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuur ziet erop toe dat de regionale klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement en het eventueel op basis van artikel 30 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. Het bestuur stelt de regionale klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de regionale klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 4 Samenstelling regionale klachtencommissie

1. De regionale klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het bestuur benoemt de leden van de regionale klachtencommissie. Het bestuur benoemt de voorzitter van de regionale klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie, nadat zij positief advies heeft ontvangen van de cliëntenraden in de regio Zuid-Holland Noord. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het bestuur stelt de regionale klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het bestuur benoemt tenminste één jurist en één arts werkzaam in een verpleeghuis tot lid van de regionale klachtencommissie. Het bestuur vraagt de cliëntenraden een voordracht te doen voor een vertegenwoordiger vanuit de cliëntenorganisaties en diens plaatsvervanger voor ter benoeming in de klachtencommissie.

5. Het bestuur stelt de cliëntenraden in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de regionale klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor een periode van vier jaar.

Artikel 5 Einde lidmaatschap regionale klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de regionale 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 het bestuur.
2. Het bestuur ontslaat een lid van de regionale klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de regionale klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuur de voorzitter van de regionale klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de regionale klachtencommissie niet werkt conform de modelregeling en het reglement van de regionale klachtencommissie. Het bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat het bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de regionale 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 6 Ambtelijk secretaris

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

Artikel 7 Indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk, telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de regionale klachtencommissie.
2. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de regionale klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De

regionale klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de regionale klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

3. De regionale 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 regionale klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. De regionale klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De regionale klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de regionale klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De regionale klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
5. 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 regionale klachtencommissie dit naar klager in de uitnodiging voor de zitting.
6. De regionale klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de regionale klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
7. De regionale klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
8. De regionale klachtencommissie wijst de klager op de mogelijkheid van klachtenbemiddeling. De klachtencommissie benoemt de periode van maximaal drie weken, waar binnen de klachtenbemiddelingspoging gedaan wordt.
9. De regionale klachtencommissie verzoekt de klager de regionale klachtencommissie te informeren of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van klachtenbemiddeling en indien van klachtenbemiddeling gebruik is gemaakt of de klachtenbemiddeling tot resultaat heeft geleid. Dit laatste dient te blijken uit een door klager, aangeklaagde en/of zorgaanbieder ondertekende verklaring.
10. Indien de klachtenbemiddeling niet tot resultaat leidt of de klachtenbemiddeling wordt afgewezen, dan gaat de regionale klachtencommissie tot behandeling van de klacht over.

Artikel 8 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. Inzake een Bopz-klacht beslist de regionale 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.

Artikel 9 Bevoegdheid van de regionale klachtencommissie

1. De voorzitter van de regionale klachtencommissie beoordeelt of de regionale 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 regionale klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de regionale klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de regionale klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de regionale 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 regionale 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 regionale klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de regionale klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 11 Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de regionale klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de regionale klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de regionale klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de regionale klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de regionale klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de regionale 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 regionale klachten-

commissie kan desgewenst andere leden van de regionale klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.

4. De voorzitter van de regionale klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de regionale 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 regionale klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 12 Melding van een klacht aan de raad van bestuur

1. De (voorzitter van de) regionale 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 regionale klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de regionale 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 regionale klachtencommissie.

Artikel 13 Melding aan de Inspectie

1. Indien de regionale klachtencommissie niet is gebleken, dat de raad van bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 11 meldt de regionale klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de regionale 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 regionale klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De regionale klachtencommissie deelt de raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

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 regionale klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig 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 regionale 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 regionale klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 14, vierde lid van dit reglement is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 16 Onderzoek

1. De regionale klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder aangeklaagde verzoeken medewerkers inlichtingen te laten verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de regionale klachtencommissie voorzover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De regionale 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. 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.

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 regionale 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 Uitspraak regionale klachtencommissie

1. De uitspraak van de regionale 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 regionale klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de regionale klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de regionale 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 regionale klachtencommissie.
4. Indien de uitspraak gegrond wordt verklaard, vermeldt de regionale 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 regionale klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de regionale klachtencommissie.

6. De regionale 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.
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de Bopz-arts;
 - g. de inspecteur.

Artikel 20 Uitvoering maatregelen door zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de regionale klachtencommissie over een klacht aan de regionale 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 regionale klachtencommissie. De zorgaanbieder vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 21 Geheimhouding

De leden van de regionale 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.

Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De regionale klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De regionale klachtencommissie 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 23 Beroepsmogelijkheid

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.

Hoofdstuk 2 Overige bepalingen

Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Dit reglement laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 25 Kosten

Bij indiening van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Wel worden kosten in rekening gebracht voor de klachtafhandeling conform de vastgestelde betalingsregeling van de deelnemende lidorganisaties van AVANT.

Artikel 26 Jaarverslag en reglement

1. De regionale klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de regionale klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de regionale klachtencommissie.
2. De regionale 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 het bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende reglementen.
3. Het jaarverslag van de regionale klachtencommissie maakt onderdeel uit van het jaarverslag AVANT. In het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording geeft de raad van bestuur van de aangesloten lidorganisatie aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

Artikel 27 Wijze van openbaarmaking reglement

1. Het bestuur maakt dit reglement openbaar onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de cliëntenraden van de aangesloten lidorganisaties.
3. Dit reglement wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van dit reglement verstrekt aan cliënten.

Artikel 28 Evaluatie

1. Het bestuur evalueert dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de regionale klachtencommissie en de cliëntenraden van de afzonderlijke aangesloten lidorganisaties.

Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de regionale klachtencommissie voorzover het de werkwijze van de regionale klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het bestuur.

Artikel 30 Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenreglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de regionale klachtencommissie op het moment waarop dit reglement in werking treedt, eindigt op het moment waarop dit geëindigd zou zijn op grond van de klachtenreglement die gold, voordat dit klachtenreglement in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van vier jaar.

Artikel 31 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt het bestuur ter advisering voor aan de regionale klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraden respectievelijk ondernemingsraden van de afzonderlijke organisaties.

Artikel 32 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is op 1 januari 2017 in werking getreden.