

Zonnedauw 7  
9202 PE Drachten

Postbus 181  
9200 AD Drachten

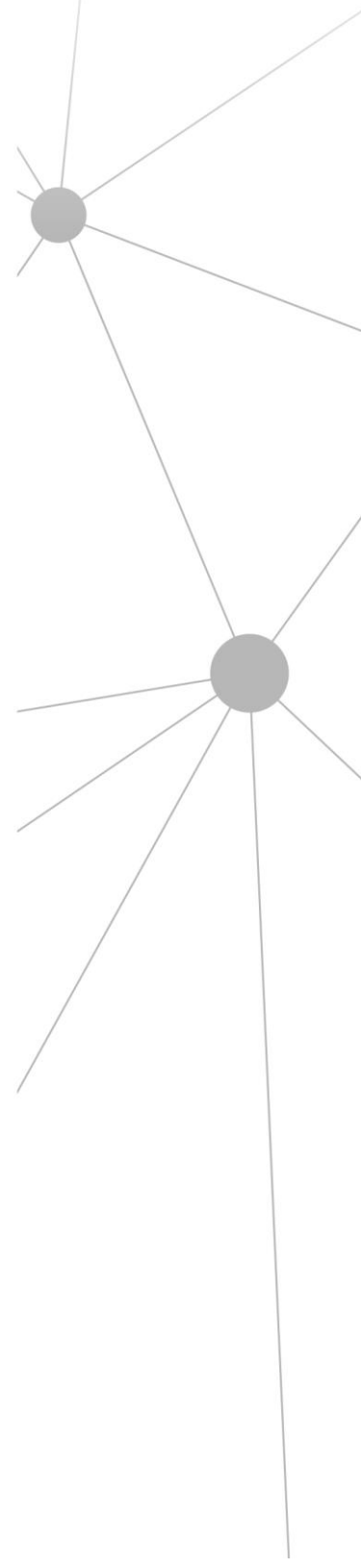
088 512 00 00  
info@kwadrantgroep.nl  
www.kwadrantgroep.nl

KvK 0111 0074  
BTW 8234.07.019.B01  
IBAN NL85 INGB 0666 3627 85

# Klachtenregeling KwadrantGroep

Ingangsdatum: 1 januari 2017

---



## **Inleiding**

De klachtenregeling KwadrantGroep is van toepassing voor cliënten van de KwadrantGroep die zorg en/of diensten afnemen van Elkander, De Friese Wouden, De Friese Wouden Huishoudelijke Hulp of Palet.

De KwadrantGroep is als zorgaanbieder verplicht om een klachtenfunctionaris aan te wijzen, waarbij de klager gratis terecht kan voor advies over het indienen van een klacht. Bij de KwadrantGroep is dat de klachtenbemiddelaar.

Ook kan de klager bij de klachtenbemiddelaar aankloppen voor hulp bij het formuleren van een klacht of bij het zoeken naar mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De klachtenbemiddelaar verzorgt vooral de functie van opvang en bemiddeling. Slaagt een bemiddeling niet, dan kan de cliënt een beroep doen op de (provinciale) klachtencommissie of de landelijke geschillencommissie.

De KwadrantGroep is aangesloten bij de provinciale Klachtencommissie voor verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg in Friesland (KVVG Friesland). Het reglement en huishoudelijk reglement van de KVVG maken onderdeel uit van de Klachtenregeling KwadrantGroep. U vindt deze in de bijlage.

Voor cliënten van de KwadrantGroep die zorg en/of diensten afnemen van Zorgmaatwerk geldt de klachtenregeling Zorgmaatwerk. Deze is vrijwel identiek aan de klachtenregeling KwadrantGroep. Alleen de klachtencommissie waar cliënten terecht kunnen en het reglement van deze klachtencommissie verschillen van de Klachtenregeling KwadrantGroep.

De Klachtenregeling KwadrantGroep is gebaseerd op de Modelklachtenregeling Wkkgz van brancheorganisatie Actiz en LOC Zeggenschap in zorg. Deze Modelovereenkomst en de Klachtenregeling KwadrantGroep zijn volledig afgestemd op de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aan de klachtafhandeling stelt.

## Klachtenregeling KwadrantGroep

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : de Stichting Kwadrantgroep;
  - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
  - c. klachtencommissie : de klachtencommissie KVVG Friesland;
  - d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
  - e. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
  - g. klager : degene die een klacht indient;
  - h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - i. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de

- organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- j. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- k. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorg-aanbieder;
- l. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- m. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- n. 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, dan wel maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## **Hoofdstuk 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:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenbemiddelaar.
  
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de klachtencommissie, een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **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 klachtenbemiddelaar.
  
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 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.

### **Artikel 4 De klachtenbemiddelaar**

1. De klachtenbemiddelaar 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.

2. De klachtenbemiddelaar 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.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenbemiddelaar nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenbemiddelaar in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenbemiddelaar, hetzij in de functie van klachtenbemiddelaar, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenbemiddelaar daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenbemiddelaar wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenbemiddelaar.

### **Hoofdstuk 3 De klachtencommissie**

#### **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

Hiervoor wordt verwezen naar het klachtenreglement klachtencommissie verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg Friesland (KVVG Friesland) met het bijhorende huishoudelijk reglement. Beide reglementen zijn als bijlage aan deze klachtenregeling KwadrantGroep gehecht.

## **Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur**

### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenbemiddelaar is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenbemiddelaar te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel stuurt de Raad van Bestuur de klacht niet door naar de klachtencommissie. De Raad van Bestuur stuurt de klacht alsnog door naar de klachtencommissie als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.  
De Raad van Bestuur stelt de klager te allen tijde op de hoogte van doorzending van de klacht naar de klachtencommissie

### **Artikel 6 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

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.
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.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

## **Hoofdstuk 6 Overige bepalingen**

### **Artikel 7 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, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. 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.

### **Artikel 8 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.

### **Artikel 9 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 10 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 klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **Artikel 11 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 12 Vaststelling en wijziging regeling**

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

## **Artikel 13 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

Bijlagen:

- Klachtenreglement klachtencommissie verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg Friesland (KVVG Friesland)
- Huishoudelijk reglement KVVG Friesland

Klachtencommissie voor verzorging, verpleging en  
gehandicaptenzorg in Friesland

**KVVG FRIESLAND**

**Klachtenreglement**

**Ingangsdatum : 1 januari 2017**

## **Inleiding**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (Wkkgz) vervangt de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Kwaliteitswet Zorginstellingen. De reikwijdte van de wet betreft de Wlz en de Zvw, niet de WMO. De Jeugdwet wordt nog aan de Wkkgz aangepast.

In de (nieuwe) wet is geregeld dat:

1. elke zorgaanbieder een regeling moet hebben voor laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, ook in geval van ketenzorg (als meerdere zorgaanbieders betrokken zijn).
2. elk zorgaanbieder verplicht is om een klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben.
3. zorgaanbieders aangesloten moeten zijn bij een erkende onafhankelijke geschilleninstantie die bevoegd is om over een geschil een uitspraak te doen 'bij wege van bindend advies' en een vergoeding van geleden schade kan toekennen.

In Friesland functioneert al jarenlang een provinciale klachtencommissie voor verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg, waar veel zorgaanbieders in deze sectoren bij zijn aangesloten. Deze commissie behandelt op een onafhankelijke wijze klachten van cliënten. Het gaat hier om klachten die een cliënt niet behandeld wil hebben door de eigen zorgaanbieder, of - vaker - om klachten waarover de cliënt een soort van tweede oordeel wil van de onafhankelijke provinciale klachtencommissie. In het kader van de BOPZ is en blijft een klachtencommissie verplicht. De nieuwe wet Wkkgz maakt echter dat een commissie als deze in dit kader van die wet op zich niet meer verplicht is. Als cliënt en zorgaanbieder er samen niet uitkomen, kan een cliënt naar de burgerlijke rechter of naar de onafhankelijke geschilleninstantie.

De aangesloten zorgaanbieders van de Friese provinciale klachtencommissie hebben er echter voor gekozen om de provinciale klachtencommissie te laten voortbestaan. De provinciale klachtencommissie heeft zijn bestaansrecht bewezen de afgelopen jaren: er is behoefte aan een 'tussenvoorziening' tussen de eigen interne klachtbehandeling van elke zorgaanbieder en een (landelijk werkende) geschilleninstantie of de rechter. En: de provinciale klachtencommissie is door de brede samenstelling goed in staat om klachten met betrekking tot ketenzorg te behandelen.

Concreet betekent dit dat cliënten van de aangesloten zorgaanbieders een beroep kunnen blijven doen op de provinciale klachtencommissie. Als cliënten niet tevreden zijn met de interne klachtbehandeling in de eigen zorgaanbieder en ook niet met de uitspraak van de provinciale klachtencommissie, dan blijft voor hen de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieders zijn aangesloten.

Dit (nieuwe) klachtenreglement van de provinciale klachtencommissie is aangepast op de nieuwe wet. Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van de provinciale klachtencommissie met instemming van de op dat moment aangesloten zorgaanbieders (zie bijlage) op [datum] januari 2017.

Het klachtenreglement is gebaseerd op/afgeleid van de door Actiz en het LOC opgestelde modelregeling. Het regelt de werkwijze en bevoegdheden van de – onafhankelijk van de Raden van Bestuur van de betrokken zorgaanbieders functionerende - provinciale klachtencommissie en beschrijft ook de rol van de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder waarover een klacht is behandeld, als de klachtencommissie zijn advies heeft uitgebracht.

Het bestuurlijk overleg van de klachtencommissie, samengesteld uit twee bestuurders van de aangesloten zorgaanbieders (een uit de VG-sector en een uit de VVT-sector) en een extern lid, bewaakt de uitvoering van dit klachtenreglement en beoordeelt het jaarverslag en de jaarrekening. Ook hierdoor wordt de onafhankelijkheid van de klachtencommissie gewaarborgd.

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

*[www.KVVGfriesland.nl](http://www.KVVGfriesland.nl)*

## Klachtenregeling met klachtencommissie, zowel voor Bopz-klachten als voor andere klachten

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : een zorgaanbieder zoals genoemd in bijlage 1 ;
  - b. zorgaanbieders : de zorgaanbieders, zoals genoemd in bijlage 1;
  - c. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur *van een van de deelnemende* zorgaanbieders, óf als een zorgaanbieder geen Raad van Bestuur heeft de directeur of eigenaar *van de betreffende* zorgaanbieder;
  - d. Raden van Bestuur : de raden van bestuur en directeuren van de zorgaanbieders gezamenlijk,
  - e. bestuurlijk overleg : vertegenwoordiging van de raden van bestuur van de deelnemende zorgaanbieders
  - f. klachtencommissie : een door het bestuurlijk overleg ingestelde onafhankelijke klachtencommissie;
  - g. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie een deelnemende zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
  - h. nabestaanden : Hieronder vallen:
    - de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
    - andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
    - degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier

levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;

- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levens- onderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

- i. 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 een deelnemende zorgaanbieder of door een persoon die voor een deelnemende zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- j. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
- k. klager : degene die een klacht indient;
- l. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- m. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die een van de deelnemende zorgaanbieders in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- n. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- o. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van een van de deelnemende zorgaanbieders;

- p. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- q. klachtenfunctionaris : degene die binnen of namens één van de deelnemende zorgaanbieders, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- r. 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.
2. Als binnen de organisatie die een deelnemende zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Als binnen de organisatie die een deelnemende zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## **Hoofdstuk 2 Klachttopvang**

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid in de eerste plaats bespreken conform de interne klachtenregeling van de betreffende zorgaanbieder.
2. Als de procedure van lid 1 niet tot een bevredigende oplossing leidt, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen bij de provinciale klachtencommissie.

### **Artikel 3 De klachtenfunctionaris**

Iedere zorgaanbieder heeft een eigen klachtenfunctionaris waarvan de functie en bevoegdheden in de interne klachtenregeling van de betreffende zorgaanbieder is omschreven.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

#### **Artikel 4 Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan ook mondeling worden ingediend.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger (bijv. curator of mentor);
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. De klachtencommissie is er ook voor jongeren. In dat geval geldt dat een klacht kan worden ingediend door de betrokken cliënt, zijnde een ieder die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt. Betreft het minderjarigen tussen de 12 en de 16 jaar, dan dienen zowel de wettelijk vertegenwoordiger(s) als het kind de klacht te ondertekenen. Minderjarigen onder de 12 jaar kunnen niet als klager optreden, maar worden vertegenwoordigd door hun wettelijk vertegenwoordiger(s).
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. 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 5 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht**

1. Als de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris van de eigen zorgaanbieder is de klachtencommissie enkel bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de



klachtenfunctionaris van die eigen zorgaanbieder te proberen de klacht informeel op te lossen. Als de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht vooralsnog niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar op een later moment laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. De klachtencommissie stuurt, doorgaans binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht. De klachtencommissie zal daarvoor aan de klager vragen om aan de klachtencommissie door te geven wie, als hij dit zelf niet is, contactpersoon voor de klager is voor het opvragen van informatie
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde én aan de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich – op eigen kosten - kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Daarnaast verzoekt de klachtencommissie in deze ontvangstbevestiging de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder om aan te geven wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder contactpersoon zal worden voor het verstrekken van informatie.
7. Als 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 en de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder 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.

## **Artikel 6 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt binnen de termijnen van zes weken, danwel binnen de verlengde termijn van tien weken, zoals genoemd in artikel 16 lid 1 een zwaarwegend advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de betrokken 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 betrokken zorgaanbieder en de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder een kopie van de klacht
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie **binnen twee weken** na ontvangst van de klacht voor zover 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 voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 7 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (ook) strekken tot vergoeding van geleden schade.
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 mee.
5. Als de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere niet-deelnemende 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. Als de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen

doorzending van zijn klacht. Daarnaast wijst de klachtencommissie de klager op de mogelijkheid om de betreffende klacht aan de Geschillencommissie voor te leggen.

## **Artikel 8      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. als 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.
2. Als de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder.
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 en de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder mede.

## **Artikel 9      Schorsing Bopz-klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.

De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan ook verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De

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

4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde, de Bopz-arts en de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder. Zo spoedig mogelijk daarna stuurt hij hen zijn uitspraak schriftelijk. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

## **Artikel 10    Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie 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 van de klachtencommissie stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Als de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 11 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 zelf 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 de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

## **Artikel 12 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de bij de klacht betrokken zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de betrokken 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 van de betrokken zorgaanbieder, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de betrokken zorgaanbieder.

## **Artikel 13 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. Als de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de betrokken 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. Bij de zitting is in ieder geval een lid van de klachtencommissie die het cliëntperspectief vertegenwoordigt aanwezig.
4. Als 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 zij geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

## **Artikel 14      Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, als 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 betrokken zorgaanbieder en de klager.

## **Artikel 15      Advies klachtencommissie**

1. Het zwaarwegende advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht of gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan ook betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen binnen de betrokken zorgaanbieder.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Als de klachtencommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de betrokken zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Als de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, als deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder.Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de hiervoor genoemde personen, ook aan:
  - e. de behandelende persoon;
  - f. de Bopz-arts;
  - g. de inspecteur.

## **Artikel 16 Oordeel Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder**

1. De Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder volgt het proces van de klacht bij de klachtencommissie en beoordeelt na advies van de klachtencommissie klachten conform de wettelijke termijnen. Als de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 6, lid 2, 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 van de betrokken zorgaanbieder 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. Als de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder 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 worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder 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. Als de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder 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. Als het oordeel van de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.

5. De Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder vermeldt dat de klager, als 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 van de betrokken zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 17                    Geschillencommissie**

1. Als 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, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. Als 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. Als de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

### **Artikel 18                    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.

### **Artikel 19                    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 betrokken 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 20 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 21 Kosten**

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

## **Artikel 22 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 het bestuurlijk overleg.

## **Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuurlijk overleg.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

## **Artikel 24 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017

## Bijlage 1

Deelnemende zorgaanbieders:

	Volledige rechtsnaam	Kvk nummer
Stichting Alliade	Stichting Alliade Alliade Zorggroep	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 01178096</li> <li>○ Trambaan 10</li> <li>○ 8441BH</li> <li>○ Heerenveen</li> </ul>
Amaryllis	Coöperatie Amaryllis U.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 60764759</li> <li>○ Doelestraat 3</li> <li>○ 8911DX</li> <li>○ Leeuwarden</li> </ul>
NAH zorg	Bureau NAH zorg B.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 01121238</li> <li>○ Andringasingel 15</li> <li>○ 9062GJ</li> <li>○ Oentsjerk</li> </ul>
Maeykehiem	Stichting Maeykehiem	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 41000996</li> <li>○ Bouwen 17</li> <li>○ 8521KN</li> <li>○ Sint Nicolaasga</li> </ul>
OlmenEs	Stichting OlmenEs	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 41004209</li> <li>○ Beatrixoord 1</li> <li>○ 8426GM</li> <li>○ Appelscha</li> </ul>
Noorderbreedte	Noorderbreedte B.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 01137892</li> <li>○ Henri Dunantweg 2</li> <li>○ 8934AD</li> <li>○ Leeuwarden</li> </ul>
ZuidoostZorg	Stichting ZuidOostZorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 01098504</li> <li>○ Burgemeester Wuiteweg 140</li> <li>○ 9203KP</li> <li>○ Drachten</li> </ul>
Kwadrantgroep	Stichting Kwadrantgroep	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 01110074</li> <li>○ Zonnedaauw 7</li> <li>○ 9202PE</li> <li>○ Drachten</li> </ul>
Patyna	Stichting Patyna	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KVK 65042662</li> <li>○ Gasthuissingel 22</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>○ 8701BL</li><li>○ Bolsward</li></ul>
--	--	---

Voor akkoord

Naam organisatie:

Datum:

Handtekening:

Klachtencommissie voor verzorging, verpleging en  
gehandicaptenzorg in Friesland

**KVVGFRISLAND**

**Huishoudelijk reglement**

**Ingangdatum : 1 januari 2017**

## **Artikel 1 Klachtencommissie**

1. Het bestuurlijk overleg stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuurlijk overleg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de klachtenregeling en dit vastgestelde en goedgekeurde huishoudelijk reglement.
3. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De leden van de klachtencommissie ontvangen vacatiegeld per bezochte reguliere vergadering en per behandeling van een klacht, indien zij deel uitmaken van de zittingscommissie die de klacht behandelt, alsmede een reiskostenvergoeding.
5. De hoogte van de vergoedingen wordt vastgesteld door de gezamenlijke zorgaanbieders, aan de hand van een voorstel van de klachtencommissie.

## **Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden en daarnaast een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.
2. Het bestuurlijk overleg benoemt de leden van de klachtencommissie. Het bestuurlijk overleg benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het bestuurlijk overleg benoemt tenminste één specialist ouderengeneeskunde, één gedragskundige, één arts gehandicaptenzorg en twee leden die cliëntbelangen vertegenwoordigen tot lid van de klachtencommissie.
5. Indien een wijziging optreedt in dit reglement met betrekking tot de manier waarop de benoeming van een lid van de klachtencommissie plaatsvindt, stelt het bestuurlijk overleg de cliëntenraad van iedere deelnemende zorgaanbieder voorafgaand aan de invoering van deze wijziging in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen.

6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

### **Artikel 3 Verhouding klachtencommissie/zittingscommissie en zorgaanbieder**

1. De klachtencommissie is een zelfstandig en onafhankelijk orgaan.
2. Leden van de klachtencommissie en/of de zittingscommissie handelen zonder last of ruggespraak.

### **Artikel 4 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. langdurige ziekte of overlijden;
  - d. ontslag door het bestuurlijk overleg.
2. Het bestuurlijk overleg ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuurlijk overleg de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het bestuurlijk overleg ontslaat de voorzitter niet dan nadat het bestuurlijk overleg 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 5 Ambtelijk secretaris**

1. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het bestuurlijk overleg de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt, mede op basis van artikel 5 van dit huishoudelijk reglement, een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. Deze functiebeschrijving zal als bijlage bij

dit huishoudelijk reglement worden gevoegd.

4. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.
5. Voor de ambtelijk secretaris geldt de geheimhoudingsplicht, conform het daaromtrent bepaalde in artikel 18 van het klachtenreglement.

## **Artikel 6      Werkzaamheden ambtelijk secretaris**

1. Het is de verantwoordelijkheid van de ambtelijk secretaris zorg te dragen voor de communicatie - zoals is omschreven in het klachtenreglement - richting de klager, de aangeklaagde, de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder en andere betrokkenen zoals omschreven in artikel 15 lid 6 van het klachtenreglement.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de ambtelijk secretaris zorg te dragen voor het beheren van de in de wet en het klachtenreglement genoemde termijnen betreffende de klachtafhandeling. Onderdeel hiervan is, zoals genoemd in lid 1, de communicatie richting de betrokkenen.
3. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor het juist en volledig bijhouden van lopende dossiers.
4. Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren alle zittingscommissieleden hun stukken in bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering en de vernietiging van dubbele exemplaren. De archivering geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

## **Artikel 7      De kosten van de klachtencommissie**

1. Voor de huishoudelijke en secretariële kosten stelt de klachtencommissie jaarlijks een begroting op. De gezamenlijke zorgaanbieders spreken hiervoor in onderling overleg een verdeelsleutel af.
2. De kosten voor de behandeling van een klacht worden in rekening gebracht bij de zorgaanbieder die het betreft.

## **Artikel 8      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 het bestuurlijk overleg en de deelnemende zorgaanbieders. 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 dit huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het klachtenreglement en dit huishoudelijk reglement treden niet in werking dan nadat het bestuurlijk overleg daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuurlijk overleg onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen een organisatie, die een van de zorgaanbieders in stand houdt, geldende regelingen.

## **Artikel 9      Openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders brengen deze regeling ieder voor eigen verantwoordelijkheid 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.
2. De Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het bijhouden en actueel houden van de website en/of folders e.d. van de klachtencommissie. Deze taak kan aan de ambtelijk secretaris worden opgedragen.

## **Artikel 10      Evaluatie**

Het bestuurlijk overleg evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuurlijk overleg dit wenselijk vindt.

Voor akkoord

Naam organisatie:

Datum:

Handtekening: