

Klachtenreglement

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen	5
Artikel 2. Wie een klacht of een BOPZ-klacht kan indienen.....	6
Artikel 3. Bij wie een klacht kan worden ingediend	6
Artikel 4. Hoe een klacht wordt ingediend.....	6
Artikel 5. De medewerker en diens leidinggevende	7
Artikel 6. De Raad van Bestuur.....	7
Artikel 7. De klachtenfunctionaris.....	7
Hoofdstuk 2. De klachtencommissie	8
Artikel 8. Klachtencommissie	8
Artikel 9. Samenstelling klachtencommissie	8
Artikel 10. Einde lidmaatschap klachtencommissie	8
Artikel 11. Ambtelijk secretaris	9
Artikel 12. Indienen van een klacht of een BOPZ-klacht.....	9
Artikel 13. Aard van de klacht en termijn van behandeling.....	9
Artikel 14. Melding van een klacht over een ernstige situatie.....	10
Artikel 15. Bevoegdheid van de commissie.....	10
Artikel 16. Ontvankelijkheid van de klacht.....	11
Artikel 17. Schorsing BOPZ-klacht	11
Artikel 18. Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur.....	12
Artikel 19. Melding aan de Inspectie.....	12
Artikel 20. Zittingscommissie	12
Artikel 21. Wraking.....	13
Artikel 22. Onderzoek.....	13
Artikel 23. Hoorzitting	13
Artikel 24. Stopzetting behandeling van de klacht.....	13
Artikel 25. Uitspraak klachtencommissie	14
Artikel 26. Oordeel Raad van Bestuur	14
Artikel 27. Geheimhouding	15
Artikel 28. Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	15
Artikel 29. Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid.....	15
Hoofdstuk 3. Overige bepalingen.....	16
Artikel 30. Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	16
Artikel 31. Kosten	16
Artikel 32. Jaarverslag en reglement.....	16
Artikel 33. Wijze van openbaarmaking klachtenregeling.....	16

Artikel 34. Evaluatie.....	16
Artikel 35. Onvoorziene omstandigheden	17
Artikel 36. Vaststelling en wijziging regeling.....	17
Artikel 37. Datum van inwerkingtreding	17

Inleiding

Met dit klachtenreglement geeft Lelie zorggroep uitvoering aan de wettelijke verplichting om een klachtenregeling te treffen. Dit klachtenreglement is bedoeld voor cliënten van Lelie zorggroep die onvrede hebben over de zorg en of bejegening die de organisatie biedt of nalaat aan hen te bieden. Het resultaat dat steeds nagestreefd wordt is tevredenheid over de afhandeling van de klacht bij zowel de klager als bij het team waar de klacht is ontstaan. Het is de bedoeling dat de klacht leidt tot een structurele verbetering en de zorgrelatie herstelt of verbetert.

Dit klachtenreglement is conform de modelregeling van ActiZ, GGZ Nederland en de LOC Zeggenschap in zorg (LOC) opgesteld en voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt.

Dit klachtenreglement is bedoeld voor alle cliënten van alle werkmaatschappijen van Lelie zorggroep:

- Lelie zorggroep wonen, zorg en welzijn;
- Stichting Agathos Thuiszorg;
- Curadomi, Stichting voor Thuiszorg;
- Stichting voor Gereformeerde Maatschappelijke Dienstverlening "De Driehoek";
- Stichting Cruciaal Christelijke GGZ;
- STAGG, christelijke hulpverlening;
- In de Bres, Christelijke GGZ;
- Zorgpartners en onderaannemers.

Bij het indienen van een klacht kan men uit verschillende trajecten kiezen. Allereerst is het mogelijk om interne klachtbehandeling te vragen. Het andere traject betreft de behandeling van klachten door de externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk doordat de personen die hierin zitting hebben niet arbeidsrechtelijk met Lelie zorggroep verbonden zijn. Nadat in eerste instantie is gekozen voor interne klachtbehandeling kan desgewenst later alsnog worden gekozen voor externe klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Mogelijke trajecten bij indienen van een klacht:

- Klager spreekt teamlid aan. Het teamlid handelt de klacht af en zorgt voor structurele verbetering. Het teamlid legt de gemaakte afspraken vast in het Zorgdossier.
- Klager vult klachtformulier in, dat beschikbaar is via de website en de locatie of het wijkteam. De klachtenfunctionaris neemt contact op met klager en maakt afspraken met klager over de afhandeling. Eerst gaat de klachtenfunctionaris na of het mogelijk is terug te verwijzen naar het team waar de klacht is ontstaan. Is dit geen optie, dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling.
- Klager belt klachtenfunctionaris of het algemene telefoonnummer van Lelie zorggroep. Eerst gaat de klachtenfunctionaris na of het mogelijk is terug te verwijzen naar het team waar de klacht is ontstaan. Is dit geen optie, dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling.
- Klager dient klacht in bij onafhankelijke Klachtencommissie. De klachtenfunctionaris krijgt informatie over de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris vertegenwoordigt de organisatie.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: Stichting Lelie zorggroep, met de werkmaatschappijen:
 - Lelie zorggroep wonen, zorg en welzijn;
 - Agathos Thuiszorg;
 - Curadomi, Stichting voor Thuiszorg;
 - Gereformeerde Maatschappelijke Dienstverlening “De Driehoek”;
 - Christelijke GGZ Cruciaal;
 - STAGG, christelijke hulpverlening;
 - In de Bres, Christelijke GGZ;statutair gevestigd te Capelle aan den IJssel.
 - Zorgpartners en onderaannemers van Lelie zorggroep.
- b. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van Lelie zorggroep;
- c. Klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling;
- d. Cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, behandeling, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening 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; Voor de vraag of iemand ‘voor de zorgaanbieder werkzaam is’ is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende personen niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers;
- f. BOPZ-klacht: 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.
- 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. Met de term ‘BOPZ-arts’ wordt degene bedoeld die in de BOPZ wordt aangeduid als ‘geneesheerdirecteur’;
- 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 zorgaanbieder;
- l. Zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- m. Klachtenfunctionaris: degenen die binnen Lelie zorggroep belast is met de opvang van klachten van cliënten.

2. Binnen Lelie zorggroep zijn meerdere cliëntenraden gevormd deze worden vertegenwoordigd door de centrale cliëntenraad die de belangen van cliënten op organisatie niveau vertegenwoordigd.

Artikel 2. Wie een klacht of een BOPZ-klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens partner/contactpersoon;
 - c. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - d. diens gemachtigde;
 - e. diens nabestaanden (in de ruimste zin van het woord).

2. 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 (bijvoorbeeld grootouders, kinderen en kleinkinderen);
 - 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. Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan binnen Lelie zorggroep worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de Raad van Bestuur;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de externe klachtencommissie.

De klager kan zelf kiezen bij wie hij zijn klacht indient, hij hoeft daarbij niet de volgorde van artikel 3 aan te houden.

Artikel 4. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 12 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

Klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of middels het algemene telefoonnummer van de Leliezorggroep, dat binnen kantooruren bereikbaar is voor cliënten, hun naasten en vertegenwoordigers van de teams waarover geklaagd is. In eerste instantie probeert de Klachtenfunctionaris de klager te stimuleren de klacht zoveel mogelijk met de medewerkers van het team / behandelaar op te lossen waar de klacht is ontstaan. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en zet zich in om de zorgrelatie te herstellen zodat beide partijen tevreden de samenwerking kunnen voortzetten.

Artikel 5. De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit eerst in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken.
2. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen.

Artikel 6. De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Als de Raad van Bestuur overweegt de klacht zelf in behandeling te nemen, is het van belang te informeren of de klager weet dat hij zijn klacht ook aan de klachtencommissie kan voorleggen. Kiest de klager ervoor de klacht niet aan de klachtencommissie voor te leggen dan kan de Raad van Bestuur de klacht in behandeling nemen.

Artikel 7. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
 - hij analyseert en bemiddelt bij klachten.
2. De Raad van Bestuur heeft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris in een functiebeschrijving beschreven.
3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Hoofdstuk 2. De klachtencommissie

Artikel 8. Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 32 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

De Raad van Bestuur kan ter uitvoering van het bepaalde in het derde lid een nadere regeling vaststellen. De Raad van Bestuur kan ook een regeling treffen met betrekking tot vacatiegelden en de vergoeding van onkosten van de leden van de klachtencommissie.

Artikel 9. Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter. Niet alleen personen die in dienst zijn van de zorgaanbieder zijn uitgesloten van het voorzitterschap, maar ook personen die anderszins werkzaamheden voor de zorgaanbieder verrichten (bijvoorbeeld als vrijwilliger).
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en afhankelijk van de aarde van de klacht, één verpleeghuisarts en of één psychiater tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen één maal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 10. 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. overlijden;
 - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur 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 de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 11. Ambtelijk secretaris

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking. Diens werkzaamheden bestaan in de regel uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 12. Indienen van een klacht of een BOPZ-klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. BOPZ-klachten kunnen ook telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
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. Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen. Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen 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 kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 13. Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als BOPZ-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
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. Als de klachtencommissie niet binnen de genoemde termijn een uitspraak heeft gedaan, kan de klager de inspecteur verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen. De klager heeft hiervoor gelegenheid tot zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen.

Artikel 14. Melding van een klacht over een ernstige situatie

Interne melding (aan de zorgaanbieder)

1. De voorzitter doet namens de klachtencommissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de zorgaanbieder.
2. Indien de voorzitter naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct mededeling aan de zorgaanbieder.
3. Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bedoeld in de voorgaande leden, bevestigt de voorzitter van de klachtencommissie de melding schriftelijk aan de zorgaanbieder. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de mededeling aan de zorgaanbieder dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter.
4. De klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een maand na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
5. De melding aan de zorgaanbieder heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Externe melding (aan de inspecteur)

1. De klachtencommissie meldt de ernstige situatie aan de inspectie wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld.
2. Buiten de gevallen genoemd in het voorgaande artikel, beraadt de klachtencommissie zich na de afronding van de klachtenbehandeling of zij tot melding aan de inspecteur zal overgaan, waarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen, die de zorgaanbieder aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft.
3. De klachtencommissie doet een schriftelijke melding aan de inspecteur onder vermelding van de naam van de betrokken zorgaanbieder.
4. Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de klachtencommissie rechtvaardigt, kan de commissie ervoor kiezen in een eerder stadium aan de inspecteur te melden. De voorzitter doet dit schriftelijk en gemotiveerd.
5. De klachtencommissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan de zorgaanbieder, de klager en de aangeklaagde, met de mededeling dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 15. 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. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. In uitzonderlijke gevallen is de klachtencommissie niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-

cliënt) en niet aan de zorgaanbieder kan worden toegerekend of als de klacht betrekking heeft op een besluit van een andere zorgaanbieder.

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

Artikel 16. 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. 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 klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 17. 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 tevens 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 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 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 18. Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De (voorzitter van de) 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. In het algemeen zal pas na afronding van de klachtenbehandeling duidelijk zijn of de klacht een situatie betreft waarin structureel onverantwoorde zorg wordt geboden. Pas op dat moment kan zo'n conclusie ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht. Niettemin zijn uitzonderlijke situaties voorstelbaar waarin snel na het in behandeling nemen van een klacht blijkt, dat sprake is van een situatie waarin direct ingegrepen moet worden om verdere problemen te voorkomen. Zo'n situatie dient de klachtencommissie terstond ter kennis van de zorgaanbieder te brengen. De zorgaanbieder moet immers direct in de gelegenheid worden gesteld om passende maatregelen te treffen.
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) klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de 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 klachtencommissie.

Artikel 19. Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 17 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de 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 klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 20. Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een BOPZ-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling BOPZ (aan de behandeling van een BOPZ-klacht moet worden deelgenomen door een jurist en een verpleeghuisarts).
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 21. Wraking

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

Artikel 19, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 22. Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 12, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 23. 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. Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan. De klachtencommissie kan desgewenst de Raad van Bestuur uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties van Lelie zorggroep, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. In uitzonderlijke gevallen en 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 24. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 25. Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de 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 klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de 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 klachtencommissie.

Een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht is een advies en heeft geen rechtsgevolgen. De klachtencommissie kan aan haar uitspraak aanbevelingen verbinden. Deze kunnen zijn gericht aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is niet verplicht de aanbevelingen uit te voeren. Hij hoort de commissie wel te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een beslissing van de klachtencommissie bevat in ieder geval een motivering, informatie over de wijze van behandeling, de namen van de leden van de commissie, een datum en een ondertekening.

4. Indien de uitspraak betrekking heeft op een BOPZ-klacht en deze gegrond wordt verklaard, 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.
In tegenstelling tot de beslissing in een Wkcz-klacht heeft de beslissing in een BOPZ-klacht een bindend karakter, hetgeen betekent dat een gegrondverklaring ten aanzien van maatregel die nog wordt toegepast, niet zonder gevolgen kan blijven.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De 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 (bij GGZ klachten ook eerste geneeskundige).Indien de uitspraak een BOPZ-klacht betreft, stuurt de klachtencommissie de uitspraak bovendien aan:
 - a. de behandelende persoon;
 - b. de BOPZ-arts;
 - c. de inspecteur.

Artikel 26. Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie VVT 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 VVT'.

2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.
De zorgaanbieder hoeft niet te reageren op uitspraken over BOPZ-klachten, daarover neemt de klachtencommissie immers zelf een beslissing.

Artikel 27. Geheimhouding

De leden van de 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 28. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 29. Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

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 VVT of GGZ afhankelijk van welk onderdeel de klacht betreft. De geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement van de geschillencommissie VVT is als bijlage bij deze modelregeling gevoegd. Het is ook te vinden op de website van de geschillencommissie voor VVT <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/zorginstellingen>. Voor GGZ via de link: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geestelijke-gezondheidszorg/>.
3. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 25 bedoelde brief worden ingediend dan wel, indien de klacht niet door de klachtencommissie is beoordeeld, binnen drie maanden na ontvangst van de brief waarin de zorgaanbieder de klager zijn standpunt ten aanzien van de klacht mededeelt.
4. 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. BOPZ-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 30. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 31. Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Indien een klacht wordt ingediend bij de Geschillencommissie worden wel kosten in rekening gebracht. Zie verder het reglement van de Geschillencommissie.

Artikel 32. Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten. Het Jaardocument dient voor 1 juni van het volgende kalenderjaar aangeleverd te worden bij het CIBG. Om de zorgaanbieder in staat te stellen tijdig zijn jaarverslag op te stellen bepaalt het eerste lid dat de klachtencommissie haar jaarverslag voor 1 april moet opstellen.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 33. Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 34. 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 klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 35. 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 36. 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 verzwaard advies voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 37. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2016.