

Klachtenregeling

Nummer

Status

Definitief

Rubriek

4. Beleid en organisatie

Afdeling

verpleeg- en verzorgingshuizen

Protocolhouder

Raad van Bestuur

Goedgekeurd d.d.

Goedgekeurd door

Evaluatie periode 3 jaar

Evaluatie datum

Evaluatie door Klachtencommissie en Manager Stafbureau

Wet- en regelgeving -

Raakvlakken met Wet Klachtrecht, BOPZ/kwaliteitswetgeving

25 mei 2010

Inhoudsopgave.

Voorwoord

- I. De klachtenregeling
 - I.1 Begripsomschrijvingen
 - I.2 Uitgangspunten en doel
 - I.3 Opstellen van de klachtenregeling
 - I.4 Gebruik van de klachtenregeling
- II. Opvang, advies en voorlichting
 - II.1 Doel
 - II.2 Cliëntvertrouwenspersoon
 - II.3 Werkwijze en registratie
 - II.4 Klachtenfunctionaris
 - II.5 Werkwijze en registratie
- III. Bemiddeling
- IV. Klachtenbehandeling door de klachtencommissie op basis van de WKCZ
- V. Klachtenbehandeling in het kader van de BOPZ
- VI. Bijlage

Voorwoord.

In de visie van Interzorg staat de cliënt centraal. De cliënt is het bestaansrecht van de organisatie. Het is de persoon, het zijn de mensen, aan wie we onze zorg, onze diensten en huisvesting leveren.

De visie van Interzorg luidt:

“Onze cliënten willen zichzelf zijn & betekenisvol blijven beleven”

Cliënten: afnemer / betaler & belever / gebruiker van producten & diensten, klantrelatie
Zichzelf zijn: hun eigen keuzes maken, autonomie, thuis voelen
Betekenisvol: zingeving, ontwikkeling, als volledig mens, ergens naar uitzien
Beleven: leven, genieten van de kleine dingen.

En vanuit deze visie is de volgende missie geformuleerd:

“Wij bieden respectvol en gepassioneerd een helpende hand”

Respectvol:	vanuit de autonomie van de cliënt, erkennen van de levenshistorie in het individu, luisteren staat voorop
Gepassioneerd:	vakmanschap, meerwaarde bieden, inspireren & verrassen
Helpende hand:	samen doen, duidelijkheid bieden, mogelijkheden bieden.

In de visie en missie staat de eigen regie van de cliënt centraal. Het handhaven van de eigen regie wordt bevorderd door een goede klachtenregeling, welke cliënten de mogelijkheid biedt om een eventueel tekortschieten van de organisatie effectief aan de orde te stellen. De klachtenregeling beoogt de kwaliteit van hetgeen Interzorg haar cliënten biedt te bevorderen.

Zowel de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen, (BOPZ) als de toekomstige Wet Cliëntenrechten zorg (Wcz) stellen een aantal eisen aan klachtenbehandeling.

De wet Klachtrecht is van toepassing op de klachtenbehandeling binnen alle zorginstellingen.

De wet BOPZ is uitsluitend van toepassing op de behandeling van klachten ex art. 41 toelichting (zie begripsomschrijvingen, blz. 4), ingediend door of namens onvrijwillig opgenomen cliënten van het psychogeriatrisch verpleeghuis.

In de klachtenregeling wordt onderscheid gemaakt in:

1. opvang, advies en voorlichting;
2. bemiddeling;
3. klachtencommissie.

Alleen de klachtencommissie met bijbehorende procedure is wettelijk vastgelegd in de wet Klachtrecht en in de BOPZ.

Het bieden van structuur ten behoeve van opvang, advies en voorlichting, evenals het bieden van de mogelijkheid tot bemiddeling, achten wij echter van wezenlijk belang voor een goed functionerende klachtenregeling. Met het bieden van een structuur voor opvang, advies, voorlichting en bemiddeling kunnen uitingen van ongenoegen in een vroeg stadium worden opgevangen en met de betrokkenen worden besproken. Daarmee wordt een laagdrempelige klachtenafhandeling mogelijk gemaakt ten gunste van de cliënten van Interzorg.

A.C.G. van den Brand
Raad van Bestuur

I. De klachtenregeling

I-1 Begripsomschrijvingen

a. Zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de instelling in stand houdt, ofwel de Stichting Interzorg Noord-Nederland. Binnen Interzorg is de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor de klachtenregeling.

b. Zorginstelling

Een van de locaties van Interzorg Noord-Nederland.

c. Directeur Uitvoering en Innovatie

Lid van het directieteam en verantwoordelijk voor de aansturing van de diensten aan cliënten.

d. Klachtencommissie:

De klachtencommissie die is ingesteld door de Raad van Bestuur en als zodanig een functie heeft voor alle cliënten waarmee Interzorg een leveringsovereenkomst heeft.

e. Manager Stafbureau

Leidinggevende van de medewerkers Stafbureau, waaronder de klachtenfunctionarissen.

f. Klachtenfunctionaris

Degene die is aangesteld ten behoeve van het bieden van opvang, voorlichting, advies en of bemiddeling aan Interzorg cliënten en die de werkzaamheden van de cliëntvertrouwenspersonen coördineert en ondersteunt.

g. Cliëntvertrouwenspersoon

Degene die op vrijwillige basis in een locatie is aangesteld met als taak het signaleren van klachten en van tekenen van onvrede onder cliënten (of diens vertegenwoordigers) en het bewerkstelligen van oplossingen.

h. Geneesheer-directeur:

De Geneesheer-directeur is de specialist ouderengeneeskunde die, in de zin van de BOPZ, de functie heeft van zorginhoudelijk adviseur van het directieteam. Toegelaten voor het bieden van zorg overeenkomstig de BOPZ is de locaties Interzorg Nieuw Graswijk en de aan de locaties Interzorg De Slingeborgh, Interzorg Kornoeljihof en Interzorg De Hullen verbonden psychogeriatrische afdelingen.

i. Inspecteur:

De bevoegde Regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

j. Art. 41-BOPZ klacht

Een klacht, afkomstig van of namens een onvrijwillig opgenomen cliënt met een psychogeriatrisch ziektebeeld, over een besluit of gedraging met betrekking tot:

- een onbekwaamheidverklaring;
- de toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties;
- een beperking van rechten in het kader van art. 40 BOPZ (bijvoorbeeld post, bezoek, bewegingsvrijheid in en rond het verpleeghuis, telefoonverkeer);
- het niet uitvoeren van het overeengekomen behandelingsplan;
- een (beslissing tot) behandeling zonder toestemming of bij verzet van de cliënt.

k. Algemene klacht (klacht op basis van de wet Klachtrecht)

Elke klacht van een cliënt of diens nabestaanden over een gedraging van een of meer in de zorginstelling werkzame personen of van de zorgaanbieder zelf jegens de cliënt.

Toelichting

Op basis van de wet Klachtrecht kan ook een klacht worden ingediend door nabestaanden in de ruimste zin van het woord over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden

l. Gedraging

Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

m. Klager

Degene die een klacht (ten behoeve van de klachtencommissie schriftelijk en ondertekend) kenbaar maakt, zijnde cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande, niet zijnde een medewerker van Interzorg.

Toelichting

Om een klacht effectief te kunnen behandelen is het onvermijdelijk dat de klager zich identificeert. Medewerkers beschikken binnen de organisatie over gepaste mogelijkheden om elke problematiek aan de orde te kunnen stellen. Om rolconflicten te voorkomen is uitgesloten dat medewerkers namens cliënten een klacht kenbaar maken.

n. Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dat kan een medewerker zijn, de zorgaanbieder, het management maar ook een vrijwilliger of uitzendkracht.

Toelichting

De kring van personen over wie kan worden geklaagd is ruimer dan degenen die krachtens een arbeidsovereenkomst voor de zorgaanbieder werkzaam zijn. Geklaagd kan worden over alle personen die de zorgaanbieder inschakelt bij het verlenen van de zorg. Derhalve kan ook geklaagd worden over bijvoorbeeld door de zorgaanbieder ingeschakelde vrijwilligers of over uitzendkrachten. Ook als de zorgaanbieder bepaalde onderdelen van de zorg heeft uitbesteed (bijvoorbeeld maaltijden of laboratoriumonderzoek), kan geklaagd worden over gedragingen van personen die bedoelde diensten voor hun rekening nemen. De klacht kan ook gaan over een gedraging van de zorgaanbieder zelf.

o. Cliënt

Iedere persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten en voorzieningen die door Interzorg aangeboden worden. Voor cliënt kan -tenzij anders aangegeven- ook gelezen worden de vertegenwoordiger van de cliënt of nabestaande.

p. Cliëntenraad:

Het onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat cliënten van de Interzorg-locaties vertegenwoordigt en waarin de cliënten en/of de vertegenwoordigers van de cliënten zitting hebben.

Toelichting.

De klachtenregeling voorziet in het recht van cliënten om een klacht in te dienen (zie uitgangspunten en doel). Indien het een gemeenschappelijk belang van de cliënten van één of meerdere locaties van Interzorg betreft dan kan respectievelijk de Cliëntenraad of het Platform Cliëntenraden als belangenbehartiger van de betreffende cliënten optreden.

q. Het Platform Cliëntenraden.

Het orgaan waarin vertegenwoordigers van de cliëntenraden van alle Interzorg-locaties zitting hebben en dat dient als gemandateerd overlegorgaan tussen cliëntenraden en de bestuurder van Interzorg inzake locatieoverstijgende onderwerpen.

Toelichting.

Zie toelichting Cliëntenraad.

I.2 Uitgangspunten en doel

1. De klachtenregeling Interzorg dient ter realisering van het recht van cliënten om klachten in te dienen.
2. Uitgangspunt van de klachtenregeling is dat een zorgvuldige wijze van omgaan met en afhandelen van klachten de kwaliteit van de zorgverlening binnen de vestigingen bevordert. Derhalve is een goede klachtenregeling in het belang van zowel de cliënten als van de Interzorg organisatie.
3. De klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:
 - a) het bieden van een mogelijkheid tot het uiten van ongenoegens en problemen door cliënten;
 - b) het bieden van de mogelijkheid om ongenoegens en problemen op informele wijze op te lossen;
 - c) het indien nodig komen tot een uitspraak over de gegrondheid van een klacht;
 - d) het leiden tot individuele genoegdoening van de klager;
 - e) een systematische inventarisatie van klachten, met het oog op kwaliteitsbevordering.
4. Gelet op de doelstellingen van de klachtenregeling bestaat deze uit drie onderdelen:
 - a) signalering, opvang, advies en voorlichting;
 - b) bemiddeling bij klachten;
 - c) behandeling van klachten op basis van de wet Klachtrecht en de wet BOPZ.

I.3 Opstellen van de klachtenregeling

1. De inhoud van de klachtenregeling wordt door de Raad van Bestuur, na instemming van de cliëntenraad en de ondernemingsraad vastgesteld.
2. Wijzigingen in de klachtenregeling behoeven de instemming van de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

I.4 Gebruik van de klachtenregeling

- I. Het staat de cliënt vrij om al dan niet van alle onderdelen (te weten opvang, bemiddeling en klachtenbehandeling) van de klachtenregeling gebruik te maken.

II. Signaleren, opvang, advies en voorlichting

II.1 Doel

Het bieden van signalering, opvang, advies en voorlichting heeft tot doel cliënten de mogelijkheid te bieden om vragen of gevoelens van onvrede over de zorgverlening met iemand te bespreken, zonder dat of voordat er een officiële klacht ingediend wordt bij de klachtencommissie.

II.2 Structuur.

Elke locatie van Interzorg beschikt of over een cliëntvertrouwenspersoon en/of over een klachtenfunctionaris. Deze keuze wordt gemaakt door de locatiemanager in overleg met de cliëntenraad. Aan locaties die niet beschikken over een cliëntvertrouwenspersoon is altijd een klachtenfunctionaris verbonden.

II.3 Cliëntvertrouwenspersoon

1. Ten behoeve van het signaleren van klachten en van tekenen van onvrede onder cliënten (of diens vertegenwoordigers) en het bewerkstelligen van oplossingen, benoemt de locatiemanager een cliëntvertrouwenspersoon.
2. De benoeming van de cliëntvertrouwenspersoon geschiedt met instemming van de cliëntenraad van de betreffende locatie.

II.4 Werkwijze cliëntvertrouwenspersoon.

1. De cliëntvertrouwenspersoon treedt op als aanspreekpunt voor cliënten met klachten of met tekenen van onvrede.
2. De cliëntvertrouwenspersoon gaat in gesprek met de cliënt, biedt een luisterend oor en adviseert de cliënt over mogelijke vervolgstappen.
3. De cliëntvertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en zal dus nooit informatie aan derden doorgeven zonder toestemming van de cliënt.
4. Indien wenselijk verwijst de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt naar de klachtenfunctionaris (bijvoorbeeld indien cliënt verzoekt om bemiddeling) of naar de klachtencommissie
5. Indien en zodra er sprake is van een aansprakelijkheidsstelling in relatie tot de klacht, verwijst de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt direct door naar de locatiemanager en onthoudt zich van verdere behandeling.
6. De cliëntvertrouwenspersoon is frequent en met een vaste regelmaat (bijvoorbeeld één keer per week) op de locatie aanwezig, bij voorkeur op een vast tijdstip.
7. Buiten dit tijdstip is de cliëntvertrouwenspersoon telefonisch bereikbaar.
8. De werkzaamheden van de cliëntvertrouwenspersonen worden gecoördineerd door de klachtenfunctionarissen
9. De cliëntvertrouwenspersoon neemt één á twee keer per jaar deel aan een vergadering van de cliëntenraad.
10. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste 2x per jaar een overleg met de locatiemanager
11. Een cliëntenvertrouwenspersoon neemt ten minste twee maal per jaar deel aan de door de klachtenfunctionarissen aangeboden bijeenkomsten gericht op deskundigheidsbevordering.
12. De cliëntvertrouwenspersoon valt onder het vrijwilligersbeleid van Interzorg, zoals beschreven is in het Handboek Vrijwilligers werk.

II.5 Registratie door cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon houdt een registratie bij van de vragen en problemen waarmee hij geconfronteerd wordt.
2. Anonieme klachten worden door de cliëntvertrouwenspersoon wel geregistreerd maar niet in behandeling genomen.

3. De cliëntvertrouwenspersoon rapporteert hierover tweemaal per jaar schriftelijk aan de locatiemanager en aan de klachtenfunctionarissen. De locatiemanager informeert hierover de Directeur Uitvoering en Innovatie en de cliëntenraad. In deze rapportage wordt geen tot de persoon herleidbare informatie opgenomen.
De rapportages worden aangeleverd in de maanden februari (jaaroverzicht) en september (halfjaars-rapportage)

II.6 Klachtenfunctionaris

1. Ter invulling van de functie opvang, advies, voorlichting en bemiddeling worden door de Manager Stafbureau klachtenfunctionarissen benoemd.
2. De benoeming van een klachtenfunctionaris geschiedt na advisering door het Platform Cliëntenraden.
3. Aan locaties die geen gebruik maken van de diensten van een cliëntvertrouwenspersoon, wordt door de Manager Stafbureau een klachtenfunctionaris toegewezen.
4. De locatiemanager maakt in dat geval aan de cliënten van de betreffende locatie kenbaar op welke wijze en op welke tijden de klachtenfunctionaris bereikbaar is.
5. De klachtenfunctionaris geniet ontslagbescherming en opereert zo onafhankelijk mogelijk.
6. Van de klachtenfunctionarissen wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het versterken van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

II.7 Werkwijze klachtenfunctionarissen

1. Indien bij een cliënt vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de zorg- en dienstverlening kan hij zich hiermee wenden tot een van de Interzorg klachtenfunctionarissen.
2. De klachtenfunctionaris bespreekt de vragen of problemen met de cliënt en adviseert hoe hiermee om te gaan.

Toelichting

De klachtenfunctionaris stimuleert de cliënt om eerst een gesprek aan te gaan met de medewerker(s) op wie de vraag of het probleem betrekking heeft. Indien de cliënt dat niet wenst, respecteert de klachtenfunctionaris dit en adviseert hij om via andere wegen tot een oplossing te komen.

3. De klachtenfunctionaris wijst hierbij met name op de mogelijkheid tot bemiddeling bij klachten.
4. Indien de klacht niet door de cliënt zelf, maar namens hem wordt ingediend, onderzoekt de klachtenfunctionaris of de cliënt - of indien van toepassing diens vertegenwoordiger - hiermee instemt.
5. Anonieme klachten worden door de klachtenfunctionaris wel geregistreerd maar niet in behandeling genomen.
6. Indien en zodra er sprake is van een aansprakelijkheidsstelling in relatie tot de klacht, verwijst de klachtenfunctionaris de cliënt direct door naar de locatiemanager en onthoudt zich van verdere behandeling.
7. Indien de cliënt aangeeft een klacht te willen indienen, wijst de klachtenfunctionaris hem op de regeling van Interzorg voor klachtenbehandeling.
8. De klachtenfunctionaris tot wie een cliënt zich wendt, betracht hierover geheimhouding. Voor het vragen van raad/advies aan derden is de toestemming van de cliënt nodig.
9. De klachtenfunctionaris houdt tijdens de klachtenbehandeling betrokken partijen op de hoogte van de ontwikkelingen.

10. De klachtenfunctionaris kan op verzoek van de locatiemanager, eventueel samen met de cliëntvertrouwenspersoon, tijdens informatieve (introductie) bijeenkomsten voor (nieuwe) bewoners voorlichting geven over klachtenbehandeling. Tevens kan de klachtenfunctionaris door de locatiemanager worden ingeschakeld bij het geven van thematische voorlichting aan medewerkers en vrijwilligers over hoe om te gaan met klachten.

II.8 Registratie gesignaleerde klachten en bemiddeling.

1. De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van de vragen en problemen waarmee hij in zijn functie geconfronteerd wordt alsmede van de klachten en tekenen van onvrede zoals deze door de cliëntvertrouwenspersonen geregistreerd worden.
2. In de registratie wordt tevens het resultaat van de bemiddeling opgenomen. Indien bemiddeling geen succes heeft of tussentijds afgebroken is, wordt de reden hiervan vermeld.
2. De klachtenfunctionaris rapporteert hierover tweemaal per jaar schriftelijk aan de Klachtencommissie en aan de Manager Stafbureau, die vervolgens daarover de Raad van Bestuur informeert. De Raad van Bestuur informeert het Platform Cliëntenraden, de Ondernemingsraad en het directieteam. In deze rapportage wordt geen tot de persoon herleidbare informatie opgenomen. De rapportages worden aangeleverd in de maanden februari (jaaroverzicht) en september (halfjaar- rapportage)
3. De registratie van de klachtenfunctionarissen is bedoeld voor intern gebruik en dient ter verbetering van het klachtenmanagement en als input voor het kwaliteitsbeleid van de locaties en van de organisatie in haar geheel.

III. Bemiddeling

III.1 Doel

Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.

III.1 Bemiddelaar

1. Indien de cliënt gebruik wil maken van bemiddeling in een klacht, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene tegen wie de klacht gericht is (hierna aangeklaagde genoemd) op de hoogte van het voornemen tot bemiddeling.

III.2 Werkwijze

1. Indien de klager de klacht niet op schrift gesteld heeft, vraagt de bemiddelaar hem dit alsnog te doen. Indien nodig maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening aan de klager voorgelegd wordt.
2. Op basis van de klacht beoordeelt de bemiddelaar of hij bemiddeling mogelijk acht.
3. Indien en zodra er sprake is van een aansprakelijkheidsstelling in relatie tot de klacht, verwijst de bemiddelaar de klager direct door naar de locatiemanager en onthoudt zich van verdere behandeling.
4. Indien hij bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit aan de klager en de aangeklaagde mee en wijst hij de klager op de mogelijkheid de klacht ter behandeling in te dienen bij de klachtencommissie.
5. De bemiddelaar is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht in te richten. Daarbij dient hij de volgende uitgangspunten in acht te nemen:
 - a. de bemiddeling is gericht op herstel van contact en vertrouwen;

- b. de bemiddelaar spreekt steeds beide partijen. Indien hij partijen niet in elkaars aanwezigheid spreekt, stelt hij hen op de hoogte van hetgeen door de andere partij gezegd is;
 - c. de bemiddelaar neemt de privacy van beide partijen in acht;
 - d. voor het raadplegen van derden door de bemiddelaar is toestemming van beide partijen nodig.
6. De klager en de aangeklaagde mogen de bemiddelaar niet belemmeren in zijn activiteiten en verschaffen hem de informatie die hij redelijkerwijs nodig heeft voor de bemiddeling.

IV. Klachtenbehandeling door de klachtencommissie op basis van de WKCZ

Artikel 1 Aanmelding van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.
2. a.
Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Klachten ontvangen door de zorgaanbieder en gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie van de zorgaanbieder worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder.
b.
De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Desgewenst verleent de klachtenfunctionaris hulp bij het indienen en/of formuleren van de klacht.

1.2 Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien een gelijke klacht van de cliënt nog in behandeling is bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als deze klacht al eerder behandeld is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
3. Indien en zodra er sprake is van een aansprakelijkheidsstelling in relatie tot de klacht, verwijst de klachtencommissie de klager direct door naar de Directeur Uitvoering en Innovatie en onthoudt zij zich van verdere behandeling.
4. De klachtencommissie kan bij een ernstige klacht of uit oogpunt van het algemeen belang de cliënt adviseren de klacht voor te leggen bij de (tucht) rechter of doorverwijzen naar de Inspecteur voor de Gezondheidszorg. De klachtencommissie kan echter de behandeling van een klacht niet weigeren.

1.3 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stuurt direct na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager en een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en de Directeur Uitvoering en Innovatie. De klachtencommissie verzoekt hierbij, na overleg met klager, de zorgaanbieder te bezien of de klacht in der minne tussen klager en de zorgaanbieder bevredigend voor klager kan worden opgelost.
De zorgaanbieder informeert de klachtencommissie binnen drie weken of de bemiddeling het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien klager geen prijs stelt op bemiddeling dan wel uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en zorgaanbieder over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.
2. De klachtencommissie zendt alle stukken die klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.

3. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de klager, de zorgaanbieder als de aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie overlegt met klager wie uitgenodigd worden voor de zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen van de leden van de klachtencommissie die de klacht zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Zij worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn en beslissingsbevoegdheid hebben. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
4. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
5. De klacht wordt door drie leden dan wel plaatsvervangende leden van de klachtencommissie behandeld, die op geen enkele wijze gelieerd zijn aan de zorgaanbieder. De klachtencommissie bestaat tijdens de zitting uit een voorzitter, een lid dat het werkveld vertegenwoordigt waarop de klacht betrekking heeft en een lid dat op voordracht van een cliëntenorganisatie is benoemd. Behandeling van de klacht door een niet voltallige commissie leidt tot een nietige uitspraak.
6. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.
7. Binnen zes weken na indiening van de klacht - indien de bemiddelingspoging van art.3 lid 1 wordt ondernomen binnen 7 weken - neemt de commissie die de klacht in de zitting heeft behandeld één van de volgende beslissingen:
 - a. de klager of de klacht is niet-ontvankelijk;
 - b. de klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;
 - c. de klacht is ongegrond;
 - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder. Hierbij wijst de klachtencommissie partijen op de mogelijkheid om binnen een termijn van zes weken in beroep te gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.
8. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in lid 7 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd aan klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
9. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht of de klager niet ontvankelijk is of de klachtencommissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
10. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.

1.4 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de zorgaanbieder binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en de aangeklaagde en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de zorgaanbieder voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en aangeklaagde.
2. Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie de maatregelen die de zorgaanbieder neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

1.5 Vertegenwoordiging en bijstand

De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

1.6 Geheimhouding

1. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.
2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

1.7 Het verstrekken van informatie

De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.

1.8 Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht

Klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

1.9 Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

1.10 Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

Artikel 2 Instellen van een klachtencommissie

2.1 De klachtencommissie

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van de Raad van Bestuur werkzame klachtencommissie en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten, waaronder secretariële ondersteuning. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in na advies te hebben ingewonnen bij de cliëntenraad, en benoemt vier leden, te weten:
 - a. een voorzitter niet zijnde een bestuurslid of werknemer van een zorgaanbieder;
 - b. een verpleeghuisarts
 - c. een jurist
 - d. een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van de zorgaanbieder(s) t.w. de thuiszorg en de verzorgings- en verpleeghuissector; Bij voorkeur geniet een lid van de te benoemen leden het vertrouwen van de cliëntenraad.
2. De benoeming van de voorzitter en de leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. Er geldt een benoemingsreglement.
3. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de Raad van Bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.

2.2 Kosten van de leden van de klachtencommissie

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder(s) een vooraf overeengekomen vergoeding alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.

2.3 Jaarverslag

De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar voor 1 april een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van) de zorgaanbieder en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld

IV Klachtenbehandeling in het kader van de BOPZ

Artikel 1 Begripsomschrijving in geldend voor deel IV van de klachtenregeling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Aangeklaagde
Degene tegen wie de klacht zich richt. Dat kan een medewerker zijn, de zorgaanbieder, het management maar ook een vrijwilliger of uitzendkracht.
2. Cliënt
Iedere persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten en voorzieningen die door Interzorg aangeboden worden. Voor cliënt kan -tenzij anders aangegeven- ook gelezen worden de vertegenwoordiger van de cliënt of nabestaande.
3. Cliëntenraad
Het onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat cliënten van Interzorg vertegenwoordigt en waarin de cliënten en/of de vertegenwoordigers van de cliënten zitting hebben.

4. **Gegronde en ongegronde klachten**
 Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtenonderdeel formuleert.
 Een klachtenonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.
 Een klachtenonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.
5. **Hoor en wederhoor**
 Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.
6. **Klacht**
 Een klacht met betrekking tot:
 - a. de beslissing om een cliënt wilsonbekwaam te verklaren met betrekking tot de voorgestelde behandeling;
 - b. de beslissing om het voorgestelde dan wel het overeengekomen zorgplan toe te passen ondanks dat de cliënt zich daartegen verzet;
 - c. de beslissing om middelen en maatregelen toe te passen;
 - d. de beslissing om het recht op bewegingsvrijheid in en rond de instelling te beperken, anders dan als middel of maatregel;
 - e. een beslissing over het niet toepassen van het overeengekomen BOPZ-deel (van het zorgplan).
7. **Klachtenbehandeling**
 Het onderzoek en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Deze uitspraak is een beslissing op de klacht en heeft juridisch afdwingbare gevolgen.¹⁾
8. **Klachtencommissie**
 De commissie die tot taak heeft behandeling van klachten op grond van artikel 41, tweede lid van de wet BOPZ.
9. **Klager**
 De gedwongen opgenomen cliënt zelf, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande alsmede:
 - o elke andere in de instelling verblijvende cliënt
 - o e echtgeno(o)t(e), (een van) de ouders van de cliënt voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet, elke meerderjarige bloedverwant (grootouder, broer/zus, oom/tante, neef/nicht);
 - o de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van voogd, curator of mentor.
10. **Uitspraak**
 Een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
11. **Zorgaanbieder**
 De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de instelling in stand houdt, ofwel de Stichting Interzorg Noord-Nederland. Binnen Interzorg is de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor de klachtenregeling.

¹⁾ Deze bepaling is ontleend uit de Wet tot wijzigingen Bopz, staatsblad 2005, 617 dat op 13 december 2005 is uitgegeven

Artikel 2 Instellen van een klachtencommissie

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van de Raad van Bestuur werkzame klachtencommissie die voldoet aan art. 41 van de BOPZ en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten. Instellingen die een BOPZ-aanmerking hebben beschikken over een geïntegreerde BOPZ-WKCZ-klachtencommissie of hebben aansluiting bij een andere BOPZ-klachtencommissie of breiden de WKCZ-klachtencommissie op afroep uit met leden die specifiek zijn aangewezen voor de behandeling van BOPZ-klachten.
2. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in na advies te hebben ingewonnen bij de cliëntenraad (verzwaard adviesrecht), al dan niet gezamenlijk met de directie van (een) andere zorgaanbieder(s), en benoemt vier leden, te weten:
 - a. een voorzitter niet zijnde een bestuurslid of werknemer van een zorgaanbieder;
 - b. een verpleeghuisarts
 - c. een jurist
 - d. een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van de zorgaanbieder(s) t.w. de thuiszorg en de verzorgings- en verpleeghuissector; Bij voorkeur geniet een lid van de te benoemen leden het vertrouwen van de cliëntenraad.
3. De benoeming van de voorzitter en de leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor één aansluitende periode van drie jaar worden herbenoemd. Er geldt een benoemingsreglement.
4. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de Raad van Bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.
5. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder(s) een vooraf overeengekomen vacatiegeld alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.
6. De klachtencommissie stelt na afloop van elk jaar voor 1 april een klachtenjaarverslag op ten behoeve van (het jaarverslag van) de zorgaanbieder. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten en beschrijft de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.
7. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.

Artikel 3 Aanmelding van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Klachten ontvangen door de zorgaanbieder en gericht aan de (voorzitter van) de klachtencommissie van de zorgaanbieder worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder.
De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, verleent de zorgaanbieder hulp bij het indienen en/of formuleren van de klacht.
2. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, vergewist de klachtencommissie zich ervan of die ander (de vertegenwoordiger of naaste) de cliënt heeft betrokken bij de indiening van de klacht. Als de cliënt niet op de hoogte is van of niet instemt met de indiening van de klacht, beoordeelt de klachtencommissie of er voldoende zwaarwegende redenen bestaan om een klacht in behandeling te nemen. De overwegingen bij deze beoordeling worden aan betrokkenen bekend gemaakt.

3. De klachtencommissie stuurt direct na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager.
4. De klachtencommissie wijst klager op de mogelijkheid van bemiddeling, verzoekt klager de klachtencommissie te informeren of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van bemiddeling en of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid.
5. Indien geen bemiddelingspoging wordt gedaan dan wel bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

Artikel 4 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie stelt de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder in de gelegenheid schriftelijk te reageren.
2. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.
3. De klachtencommissie is bevoegd om de beslissing waarop een klacht betrekking heeft te schorsen.
4. De klachtencommissie stelt vervolgens een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De klachtencommissie stelt zowel de klager, de zorgaanbieder als de aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen en de functie van de leden van de klachtencommissie die de klacht zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één der partijen hiertegen bezwaar maakt of de klachtencommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
5. De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
6. De klachtencommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie stelt de klager expliciet op de hoogte van het gebruik van het dossier en vraagt de klager (cliënt) hiervoor om een gerichte machtiging.
7. De klachtencommissie bestaat ten minste tijdens de zitting uit een onafhankelijk voorzitter, een verpleeghuisarts en een jurist. Behandeling van de klacht door een anders samengestelde commissie leidt tot een nietige uitspraak.
8. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.
De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, deze plicht mee.

9. De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie.
10. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te kunnen geven.
11. De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
12. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten, een afsluitend bericht naar klager en aangeklaagde.
13. Klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar juist acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.
14. Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger treedt in diens plaats.
15. Aan de klager worden geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht in rekening gebracht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

Artikel 5 Uitspraak van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie neemt binnen vier weken na ontvangst van de klacht of, indien het betreft een klacht tegen een beslissing die ten tijde van de indiening van de klacht geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, binnen zes weken na ontvangst van de klacht een van de volgende beslissingen:
 - a. de niet ontvankelijkheidsverklaring van de klacht;
 - b. de klachtencommissie is bevoegd om de klacht in behandeling te nemen;
 - c. de klacht is ongegrond;
 - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht of de klager niet ontvankelijk is of de klachtencommissie niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen, kan zijn bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
3. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
4. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedragingen die tot de aansprakelijkheidsstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.
5. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de cliënt (niet zijnde de klager) de behandelend arts, de BOPZ-arts, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder.

Artikel 6²⁾ Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Deze gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
2. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
3. De klachtencommissie kan de voor behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
4. ³⁾ Indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de klachtencommissie niet inhoudt dat de klacht gegrond is, kan de klager de Inspectie schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. Daarnaast kan de klager zelf ook een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van diens beslissing over de klacht.
5. Indien de klager de cliënt is, kan de inspecteur of de klager bij een verzoekschrift als bedoeld in lid 4 verzoeken de klager een schadevergoeding toe te kennen ten laste van de rechtspersoon van de betrokken zorginstelling op grond dat de beslissing waartegen de klacht is gericht onrechtmatig is. De rechter kan hierop afzonderlijk beslissen.

2) Artikel 6 leden 1 tot en met 4 komen uit artikel 41 lid 8 van de Wet tot wijzigingen Bopz, staatsblad 2005, 617 dat op 13 december 2005 is uitgegeven

3) Voor meer inhoud over de gang naar de rechter (dat hier verder buiten de interne klachtenregeling valt) wordt verwezen naar de wijzigingen in de wet Bopz, staatsblad 2005, 617 te vinden op de website van Arcares en Z-org.

Bijlage

Klachtenbehandeling in beroep door de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK)

Artikel 1.1 Aanmelding van een klacht

1. De appellant kan binnen zes weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten wanneer hij zich niet kan verenigen met de uitspraak van de klachtencommissie.
2. Een klager kan zich rechtstreeks tot de beroepscommissie wenden:
 - a. als hij van mening is dat de zorgaanbieder in de reactie zoals in artikel 2.3 lid 1 genoemd, niet passend op de uitspraak van de klachtencommissie heeft gereageerd;
 - b. als de zorgaanbieder niet binnen een maand schriftelijk heeft gereageerd op de uitspraak van de klachtencommissie;
 - c. als een klager van mening is dat een bij de (klachtencommissie van de) zorgaanbieder ingediende klacht niet wordt behandeld of onjuist wordt behandeld. De beroepscommissie neemt in een dergelijk geval contact op met de betreffende zorgaanbieder en de klachtencommissie en beslist vervolgens over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 1.2 Behandeling van het beroep of de klacht door de beroepscommissie

1. De beroepscommissie bevestigt aan appellant of klager en verweerder(s) de ontvangst van het beroep c.q. de klacht. De beroepscommissie stelt een datum vast waarop het beroep/de klacht wordt behandeld. De beroepscommissie zendt alle stukken die appellant/klager en verweerder(s) aan de beroepscommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid hierop (schriftelijk) te reageren.
2. De beroepscommissie stelt zowel de appellant/klager als verweerder(s) in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Partijen worden uitgenodigd op de zitting aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De uitnodiging voor de zitting vermeldt de namen van de leden van de beroepscommissie die het beroep/de klacht zullen behandelen alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Zij worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De beroepscommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
3. Het beroep of de klacht wordt door drie leden dan wel plaatsvervangende leden van de beroepscommissie behandeld. De commissie bestaat ter zitting uit een voorzitter, een lid dat op de hoogte is van het werkveld waarop de klacht in eerste aanleg ingediend betrekking heeft en een lid dat op voordracht van de LOC is benoemd. Behandeling van het beroep/de klacht door een niet voltallige commissie leidt tot een nietige uitspraak.
4. De appellant/klager kan zijn beroep of klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de beroepscommissie wordt hierop gestaakt.
5. Binnen zes weken na ontvangst van het beroep neemt de beroepscommissie één van de volgende beslissingen:
 - a. de appellant/de klager of de klacht is niet-ontvankelijk;
 - b. de beroepscommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;
 - c. het beroep of de klacht is ongegrond;
 - d. het beroep of de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. De beroepscommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van appellant, klager of cliënten in het algemeen.
6. Indien de beroepscommissie oordeelt dat het beroep of appellant/klager niet ontvankelijk is of de klachtencommissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
7. De beslissing wordt door de beroepscommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de appellant, de klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder. Een kopie hiervan wordt aan de klachtencommissie gezonden.

Artikel 1.3 Vertegenwoordiging en bijstand

De appellant, de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van het beroep laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

Artikel 1.4 Geheimhouding

1. Elk lid van de beroepscommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van het beroep of de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.
2. De beroepscommissie deelt partijen en overige bij het beroep of de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 1.5 Verstrekken van informatie

De zorgaanbieder verstrekt aan de beroepscommissie tijdig, voor de datum van behandeling ter zitting, alle voor de behandeling van het beroep of de klacht relevante informatie. De cliënt wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.

Artikel 1.6 Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de beroepscommissie aan de behandeling van een klacht

De appellant, de klager en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de beroepscommissie aan de behandeling van het beroep of de klacht. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De beroepscommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de beroepscommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

Artikel 1.7 Terugtrekken door een lid van de beroepscommissie

Een lid van de beroepscommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

Artikel 1.8 Kosten

Voor de appellant/klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van het beroep of de klacht. De kosten van een vertegenwoordiger, en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

Artikel 1.9 Raadplegen deskundigen

De beroepscommissie heeft de mogelijkheid ten behoeve van de behandeling van het beroep deskundigen te raadplegen. De beroepscommissie zoekt hiertoe een aantal vaste deskundigen aan, zodanig dat de beroepscommissie een deskundige kan raadplegen op het terrein van elk van de werkvelden van de zorgaanbieders. De wijze waarop raadpleging plaatsvindt wordt aan de beroepscommissie overgelaten. Indien het vanwege de raadpleging noodzakelijk is informatie over de klacht en/of de klager en/of de appellant aan de deskundige te verstrekken, wijst de beroepscommissie de te raadplegen deskundige vooraf op het bepaalde omtrent geheimhouding in artikel 2.4. De beroepscommissie vraagt tevoren aan appellant/klager schriftelijk toestemming voor het raadplegen van de deskundige. De rapportage van de deskundige(n) aan de beroepscommissie is ter inzage aan appellant, klager, de aangeklaagde, en de zorgaanbieder.

Artikel 2 Instellen van de beroepscommissie

Artikel 2.1 De beroepscommissie

1. Het bestuur van de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg (LVT), het bestuur van Arcares en het bestuur van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) dragen gezamenlijk zorg voor het bestaan van een beroepscommissie. De beroepscommissie wordt als volgt samengesteld:
 - a. een voorzitter, zijnde jurist bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht; deze wordt benoemd door de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg, Arcares en het LOC tezamen;
 - b. één lid wordt benoemd door de LVT;
 - c. één lid wordt benoemd door Arcares;
 - d. één lid wordt benoemd door de LOC.Tevens wordt op gelijke wijze voor de voorzitter en elk lid een plaatsvervanger benoemd.
2. De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. Voor de benoeming en herbenoeming geldt een benoemingsreglement.

Artikel 2.2 Registratie en jaarverslag beroepscommissie

De beroepscommissie draagt zorg voor registratie van de ontvangen klachten in beroep en van de gedane uitspraken volgens nader door haar te bepalen regels, en zal jaarlijks vóór 1 mei verslag van haar werkzaamheden over het voorgaande jaar publiceren en toezenden aan het bestuur van de LVT, Arcares, de LOC en voorts aan anderen, die naar haar mening daarvoor in aanmerking komen.

De leden en de plaatsvervangende leden van de beroepscommissie ontvangen van de LVT een vooraf overeengekomen presentiegeld en een vergoeding van gemaakte reis- en verblijfkosten. De te raadplegen deskundigen ontvangen van de LVT een vergoeding voor hun werkzaamheden.

Artikel 2.3 Vergoeding voor de leden van de beroepscommissie

De leden en de plaatsvervangende leden van de beroepscommissie ontvangen van de LVT een vooraf overeengekomen presentiegeld en een vergoeding van gemaakte reis- en verblijfkosten. De te raadplegen deskundigen ontvangen van de LVT een vergoeding voor hun werkzaamheden.