

Dit klachtenreglement is voor zorgorganisaties aangesloten bij de LKGZ.

## **HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN**

### **ARTIKEL 1 - BEGRIPPENLIJST**

Voor de toepassing van dit regelement wordt verstaan onder:

LKGZ	Landelijke Klachtencommissie Gezondheidszorg
BOPZ:	Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
Calamiteit	onder een calamiteit wordt verstaan: – conform de Kwaliteitswet Zorginstellingen (artikel 4a lid 2)- : ‘... een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of zorgvrager (van een instelling) heeft geleid’.
Clëntenraad	de cliëntenraad, ingesteld door de Raad van Bestuur door de zorgaanbieder die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, binnen de doelstellingen van de zorgorganisatie is ingesteld om de gemeenschappelijke belangen van de zorgvragers te behartigen.
Ernstige situatie	een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg (artikel 2a, lid 1 WKZ).
Gedraging	handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een zorgvrager (artikel 1, lid 1e WKZ).
Inspecteur voor de Gezondheidszorg Instelling	de bevoegde inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg  de zorgaanbieder die de zorg-/dienstverlening aanbiedt aan de zorgvrager als omschreven in de Zorgverzekeringswet of de AWBZ, maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning of verslavingszorg verleent en is aangesloten bij de klachtencommissie van LKGZ (artikel 1, lid 1 WKZ).
Klacht, algemene	een uiting van onvrede over een situatie en/of over een gedraging van de zorgaanbieder jegens de cliënt, daarbij inbegrepen de organisatie, een ex-medewerker of een andere persoon voor wie de zorgaanbieder verantwoordelijkheid draagt, komende van de patiënt/cliënt of zijn vertegenwoordiger.

Klacht, bijzondere	een uiting van onvrede over een ernstige situatie en/of over een gedraging van de zorgaanbieder jegens de cliënt, daarbij inbegrepen de organisatie, een ex-medewerker of een andere persoon voor wie de zorgaanbieder verantwoordelijkheid draagt in het kader van artikel 41 BOPZ, komende van de patiënt/cliënt of zijn vertegenwoordiger.
Klachtencommissie	de commissie als bedoeld in art. 2,, tweede lid onder a WKCZ.
Klager	bij een algemene klacht: de patiënt/cliënt, de (wettelijk) vertegenwoordiger van de patiënt/cliënt of de nabestaande van de patiënt/cliënt die een klacht indient bij de klachtencommissie.
Klager, bij een bijzondere klacht	degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door: de cliënt zelf; <ul style="list-style-type: none"><li>• iedere andere cliënt die in dezelfde instelling als cliënt verblijft;</li><li>• de echtgeno(o)t(e) of partner van cliënt;</li><li>• de ouders dan wel één van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;</li><li>• elke meerderjarige bloedverwant in rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;</li><li>• de voogd, de curator of de mentor van cliënt;</li><li>• iemand anders namens de cliënt.</li></ul>
Raad van Bestuur	het orgaan dat verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de organisatie van de zorgaanbieder.
Seksueel misbruik	onder seksueel misbruik is (conform de Kwaliteitswet Zorginstellingen, artikel 4a lid 3) te verstaan: grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht.
Zorgaanbieder	zoals omschreven in artikel 1 lid 1 onder c WKCZ
Zorgvrager	natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke zorg verleent of heeft verleend (artikel 1 lid1d WKCZ).

## ARTIKEL 2. BIJ WIE KAN EEN KLACHT WORDEN INGEDIEND

Een klacht kan in eerste instantie worden besproken met de zorgaanbieder volgens de interne klachtenprocedure van de zorgaanbieder. Een klacht kan in ieder geval direct worden doorgestuurd naar de klachtencommissie van LKGZ.

## ARTIKEL 3. DE ZORGAANBIEDER

- a) De zorgaanbieder is verplicht tot het inrichten van een regeling voor de behandeling van klachten; over gedragingen van de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen jegens de zorgvrager. (*Artikel 2, lid 1 WKCZ*).
- b) Bij voorkeur hebben alle zorgaanbieders in hun organisatie een als zodanig bekende cliëntvertrouwenspersoon, klachtenbemiddelaar of klachtenfunctionaris met als taak klachten in eerste instantie op te vangen, de zorgvrager bij het indienen van de klacht te ondersteunen, eventueel te bemiddelen en de klacht zo nodig verder te geleiden. (*Aanbeveling 3 C Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg CBO*)
- c) LKGZ ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden uitvoert conform deze klachtenregeling. (*artikel 2, lid 3 WKCZ*)
- d) De zorgaanbieder stelt degene die tegenover hem een klacht heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De zorgaanbieder 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. (*Aanbeveling 1 M Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg CBO*).
- e) de zorgaanbieder maakt degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling
- f) De zorgaanbieder waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. (*artikel 2, lid 2b WKCZ*).
- g) (De Raad van Bestuur van) de zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen.
- h) Iedereen aan wie de klachtencommissie om inlichtingen vraagt, dient deze binnen een termijn van twee weken te beantwoorden. Indien dit niet mogelijk is kan deze termijn op basis van een schriftelijke motivatie met maximaal twee weken worden verlengd.

### **Toelichting:**

*Indien de klager een klacht indient tegen de zorgaanbieder dient deze bekend te maken bij welke onafhankelijke instantie de klager de klacht in kan dienen.*

## ARTIKEL 4. INFORMATIEVERSTREKKING DOOR DE ZORGAANBIEDER

De zorgaanbieder heeft hierin ten minste de volgende taken:

- a) hij informeert zorgvragers en betrokken derden systematisch over de inhoud van de klachtenregeling; de wijze waarop klachten, ingediend kunnen worden en geeft de regeling van de externe klachtencommissie van LKGZ ter inzage. (*artikel 2, lid1 WKCZ*).
- b) Hij informeert de klager over de termijnen waarbinnen klachten behandeld worden door alle betrokken partijen.
- c) De mondelinge en/of schriftelijke informatie is afgestemd op de behoeften, het begripsvermogen, culturele achtergrond en taal van de zorgvrager en naasten. (*aanbeveling 1 H Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg CBO*).
- d) hij informeert over de mogelijkheden (rechtstreeks) een klacht in te dienen bij LKGZ en maakt kenbaar op welke wijze de zorgvrager kan worden bijgestaan bij de behandeling van de klacht. (*artikel 2, lid 2f WKCZ*), (*aanbeveling 1H en 1I Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg CBO*).
- e) De zorgaanbieder deelt aan klager en klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. *Zie ook artikel 19 van dit reglement.*

- f) Bij afwijking van de in lid c genoemde termijn informeert de zorgaanbieder met reden omkleed de klager en de klachtencommissie met vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt kenbaar zal maken. (*artikel 2, lid 5 WKCZ*). Zie ook *artikel 19 van dit reglement*.

#### **ARTIKEL 5. LIDMAATSCHAP KLACHTENCOMMISSIE**

- a) Benoeming in de klachtencommissie
- i geschiedt door LKGZ;
  - ii de leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van vier jaar worden herbenoemd. De voorzitter maakt een rooster van aftreden.
- b) Deelname als lid 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 LKGZ.
- c) LKGZ 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.
- d) In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan LKGZ de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. LKGZ ontslaat de voorzitter niet dan nadat LKGZ de voorzitter en of klachtencommissie gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
- e) 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 6. SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

- a) Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger en heeft een oneven aantal leden. (*artikel 2, lid 2a WKCZ*).
- b) LKGZ benoemt een voorzitter onafhankelijk van zowel LKGZ als de aangesloten zorgaanbieder. (*artikel 2, lid 2a WKCZ*).
- c) De voorzitter stelt de klachtencommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de klachtencommissie een BOPZ-klacht behandelt, stelt de voorzitter de klachtencommissie zo samen dat voldaan wordt aan de eisen van artikel 4 lid 2 Besluit klachtenbehandeling BOPZ.
- d) Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de klachtencommissie die de klacht zal behandelen.
- e) Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een klachtencommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
- f) De ambtelijk secretaris informeert de klager en de verweerder binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de klachtencommissie.

#### **ARTIKEL 7. WRAKING**

- a) Zowel de klager als de verweerder kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie.
- b) De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
- c) 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 klachtencommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 8, lid d van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

**Toelichting:**

*Klager en verweerder worden binnen een vastgestelde termijn door de voorzitter schriftelijk geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie met benoeming van namen en functies. De klager en verweerder worden geïnformeerd over de mogelijkheid en de termijn waarbinnen gemotiveerd bezwaar gemaakt kan worden tegen deelname van personen aan de behandeling van de klacht. In het kader van het wrakingsrecht tegen personen dient deze bekendheid over personen en achtergrond bekend gemaakt te worden.*

**ARTIKEL 8. BEVOEGDHEID VAN DE COMMISSIE**

- a) De klachtencommissie heeft haar werkwijze vastgelegd in een huishoudelijk reglement.
- b) Ter uitvoering van haar functie heeft de klachtencommissie de volgende bevoegdheden;
  - i Het oproepen en horen van de klager en verweerder
  - ii Het oproepen en horen van anderen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
  - iii Het inwinnen en opvragen van informatie met schriftelijke toestemming van de zorgvrager waar het gaat om privacygegevens van de zorgvrager, danwel betrokken derden.
  - iv De klachtencommissie kan deskundigen inschakelen met inachtneming van het genoemde in lid c) van artikel 9.
  - v De klachtencommissie is verplicht om een klacht waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg volgens artikel 22 van dit reglement.
  - vi Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager en verweerder onder vermelding van de gronden.
  - vii De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren aan de voorzitter.

**Toelichting:**

*Mondeling hoor en wederhoor heeft de voorkeur boven schriftelijk hoor en wederhoor waar bij voorkeur klager en verweerder aanwezig zijn. Deze voorkeur is niet vastgelegd vanuit de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.*

*In het huishoudelijk reglement is de werkwijze en samenstelling van de klachtencommissie vastgelegd. Hierin zijn de aanbevelingen uit de klachtenrichtlijn van het CBO opgenomen. De werkwijze is ook vastgesteld op basis van de wettelijke kaders van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.*

**ARTIKEL 9. INDIENEN VAN EEN ALGEMENE KLACHT**

- a) Klachten kunnen schriftelijk, in het Nederlands, worden ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- b) Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de zorgvrager, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging, zij stuurt een machtigingsformulier met de ontvangstbevestiging mee dat door klager getekend terug moet worden gestuurd.
- c) De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- d) De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- e) De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de door klager getekende machtiging, een kopie van de klacht aan de verweerder. De klachtencommissie kan de verweerder in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht via een zo genaamd schriftelijk verweer. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de verweerder zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- f) Binnen twee maanden verstuurt de klachtencommissie aan de klager, degene over wie geklaagd is en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van

oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. (aanbeveling 10 Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg).

- g) Indien bij afwijking van de onder a en b genoemde termijn, de klachtencommissie, daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen waarbij het maximum van nogmaals vier weken in acht genomen wordt. (aanbeveling 5N Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg CBO).

**Toelichting:**

*De verschillende sectoren hebben in het kader van deze Klachtenrichtlijn voor de klachtenbehandeling wenselijke termijnen genoemd. Deze zijn:*

i. Ziekenhuizen:	2 maanden
ii. GGZ:	2 maanden
iii. VVT:	4 weken
iv. Gehandicaptenzorg:	2 maanden
v. Vrijgevestigden:	4 maanden

**ARTIKEL 10. INDIENEN VAN EEN BIJZONDERE KLACHT**

- a) Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. BOPZ klachten kunnen ook telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
- b) De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klacht binnen de in de wet BOPZ genoemde termijnen wordt behandeld. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- c) Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de zorgvrager, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.
- d) De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- e) De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

**ARTIKEL 11. ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT**

- a) Een klacht is niet ontvankelijk als:
- i de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
  - ii de klacht anoniem is ingediend;
  - iii de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (als diens instemming is vereist);
  - iv een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
  - v de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- b) De klachtencommissie hanteert voor het bepalen of sprake is van een naastbetrokkene tenminste de volgende criteria:
- i de relatie van de klager tot de cliënt;
  - ii de mate van betrokkenheid van de klager bij de behandeling/begeleiding van de cliënt;
  - iii de ernst van de klacht;
  - iv de mate waarin de klager een redelijk c.q. zwaarwegend belang heeft bij de klacht;
  - v de mate waarin de zorgaanbieder jegens de klager verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorg;
  - vi wettelijke bepalingen.
- c) Een klacht kan tevens worden ingediend door de klager indien de aangeklaagde niet langer werkzaam is bij de zorgaanbieder maar ten tijde van het ontstaan van de klacht wel werkzaam was bij de zorgaanbieder.
- d) Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraken over de vraag of aangeklaagde aansprakelijk is maar beperkt zich tot de beoordeling over de gegrondheid van de klacht.
- e) Indien de klachtencommissie een klacht niet ontvankelijk verklaart, doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager.

#### **ARTIKEL 12. MELDING VAN EEN KLACHT AAN DE ZORGAANBIEDER**

De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Zorgaanbieder als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

- a) Binnen drie werkdagen na zijn melding, bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de zorgaanbieder. Tevens stelt hij de klager in kennis van de melding.
- b) 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.
- c) De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

#### **ARTIKEL 13. MELDING AAN DE INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

- a) Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Zorgaanbieder maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 21 meldt de klachtencommissie deze klacht schriftelijk aan de inspecteur onder vermelding van de naam van de betrokken zorgaanbieder. (*artikel 2a, lid 1 WKCZ*).
- b) Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Zorgaanbieder, de klager en de verweerder op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden. (*artikel 2a, lid 1 WKCZ*).
- c) Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur. De klachtencommissie deelt de zorgaanbieder, de klager en de verweerder, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

#### **ARTIKEL 14. ONDERZOEK**

- a) De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- b) De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie uiterlijk twee weken voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.
- c) De klachtencommissie ziet het zorgdossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie vraagt de klager (zorgvrager) hiervoor om een gerichte machtiging.
- d) De klachtencommissie biedt klager en verweerder tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar eindoordeel zal baseren.
- e) 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.
- f) 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 15. HOORZITTING

- a) De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de verweerder gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
- b) Indien de klacht betrekking heeft op een zorgvrager die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- c) In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de verweerder kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
- d) Indien de klager en de verweerder afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

#### ARTIKEL 16. UITSPRAAK KLACHTENCOMMISSIE

- a) De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot gegrond- of ongegrondverklaring van de klacht.
- b) De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
- c) In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie (*artikel 2, lid 2c WKCZ*);
  - i klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - ii de datum van de uitspraak;
  - iii naam van de klager, verweerder en zorgaanbieder;
  - iv de gevolgde procedure;
  - v leden van de klachtencommissie betrokken bij de handeling van de klacht;
  - vi de standpunten van de klager en de verweerder;
  - vii de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft; opzet en verloop van het onderzoek, procedure met betrekking tot hoor en wederhoor;
  - viii het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - ix informatie uit andere bronnen; dossierinformatie, feiten en standpunten van derden, getuigen, extern deskundigen;
  - x de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan; geschillencommissie VVT en de wijze waarop dit mogelijk is;
  - xi eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - xii ondertekend door voorzitter en eventueel ambtelijk secretaris
- d) 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.
- e) Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
- f) De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - i. de klager;
  - ii. de betrokken zorgvrager, indien deze niet zelf de klager is;
  - iii. de verweerder;
- g) Indien de uitspraak een BOPZ-klacht betreft, stuurt de klachten commissie de uitspraak bovendien aan:
  - i de behandelende persoon;
  - ii de BOPZ-arts;
  - iii de inspecteur.



#### **ARTIKEL 17. OORDEEL RAAD VAN BESTUUR ZORGAANBIEDER**

- a) De zorgaanbieder deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- b) Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager en de klachtencommissie. De zorgaanbieder vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

**Toelichting:**

*Bij het oordeel van de klachtencommissie wordt gestreefd naar consensus over de uitspraak waarbij de meeste stemmen gelden indien er verdeeldheid is over de gegrondheid van een klacht. De stem van de voorzitter is doorslaggevend indien er geen overeenstemming bereikt wordt. De klachtencommissie kan zich niet onthouden van een oordeel. De uitgangspunten van de besluitvorming zijn vastgelegd in het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie.*

#### **ARTIKEL 18. STOPZETTING BEHANDELING VAN DE KLACHT**

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

#### **ARTIKEL 19. GEHEIMHOUDING**

- a) Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is 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 WKZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. (*artikel 4 WKZ*).
- b) Zie artikel 22 voor melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

#### **ARTIKEL 20. AMBTELIJK SECRETARIS**

- a) LKGZ stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
- b) Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert LKGZ de voorzitter van de klachtencommissie.
- c) LKGZ stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

**Toelichting:**

*De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie. LKGZ stelt de ambtelijk secretaris ter beschikking ter ondersteuning van de klachtencommissie en als aanspreekpunt van de commissie. Dit mag niet leiden tot aantasting van het aanzien van de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid.*

#### **ARTIKEL 21. ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER WBP**

- a) De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Herleidbare persoonsgegevens worden maximaal twee jaar bewaard. Deze termijn gaat in na de afhandeling van de klacht.
- b) Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de zorgvrager bewaard.
- c) De klager en verweerder hebben recht op inzage in en een kopie van de over hen vastgestelde gegevens zonder dat daarmee de privacy van derden in het geding komt.
- d) Gegevens die niet herleidbaar zijn tot een persoon, mogen niet langer bewaard worden dan noodzakelijk.

**Toelichting**

*Zorgvragers hebben recht op inzage in de eigen klachtgegevens. Hierbij mag privacy van derden niet geschonden worden. Voor inzage in de verklaringen van de verweerder dient de klager een schriftelijk verzoek in te dienen. De verweerder dient beschrijvingen van de klacht buiten het dossier van de zorgvrager te bewaren. De afspraken voortvloeiend uit de klacht zijn wel een onderdeel van het dossier van de zorgvrager; de klacht op zich niet.*

**ARTIKEL 22. BEROEPSMOGELIJKHEID**

- a) De klager, de verweerder en de zorgaanbieder kunnen in voorkomende gevallen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht daartegen in beroep gaan bij de Geschillencommissie.
- b) 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 zorgvrager de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

**ARTIKEL 23. OVERIGE KLACHT- EN MELDMOGELIJKHEDEN**

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

**ARTIKEL 24. KOSTEN**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen. *(aanbeveling 1F Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg).*

**ARTIKEL 25. JAARVERSLAG EN REGLEMENT**

- a) De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de leden van LKGZ. Zie lid d van dit artikel voor de inhoud van dit verslag. *(artikel 7 WKZ).*
- b) De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de leden van LKGZ daaraan hun goedkeuring hebben gegeven.
- c) De leden van LKGZ onthouden goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, of met deze regeling.
- d) Volgens de Wet Klachtrecht Cliëntenrechten Zorgsector, artikel 2 en de Kwaliteitswet Zorginstellingen artikel 5 is de aangesloten zorgaanbieder verplicht verantwoording af te leggen over het gevoerde kwaliteitsbeleid, de borging van kwaliteit en de klachtenafhandeling. In dit kader dient de zorgaanbieder ieder jaar een individueel klachtenjaarslag in te dienen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (de bevoegde regionale Inspecteur) en het regionale platform die de belangen van zorgvragers in de zorgsector behartigt. LKGZ verstuurd dit verslag naar de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is verplicht dit verslag te sturen aan de bevoegde regionale inspecteur, belangenaanbieder in de regio. *(artikel 7, artikel 9 WKZ).* Het verslag wordt opgesteld door de klachtencommissie van LKGZ en jaarlijks voor 1 april naar de zorgaanbieder verstuurd.
  - i Beknopte beschrijving van de regeling zoals beschreven in *artikel 6, lid a* van dit reglement.
  - ii De wijze waarop de zorgaanbieder dit kenbaar heeft gemaakt aan zorgvragers, zoals benoemd in *artikel 6, lid b* van dit reglement. Dit wordt toegevoegd aan het verslag door de zorgaanbieder.
  - iii De samenstelling van de klachtencommissie.
  - iv In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht heeft gebracht bij zorgvragers.
  - v Het aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
  - vi De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie
  - vii De aard van de maatregelen.

**Toelichting**

*De zorgaanbieder is wettelijk verplicht om verslag te doen van;*

- i. Waartoe klachten hebben geleid*
- ii. Waartoe meldingen van incidenten hebben geleid*

*Suggesties voor de zorgaanbieder voor het jaarverslag; in het jaarverslag worden de volgende punten opgenomen;*

- iii. Niveaus van klachtenbehandeling*
- iv. Doel van het klachtenjaarverslag; interne en externe versie*
- v. De wijze waarop onafhankelijkheid gewaarborgd is*
- vi. De wijze waarop de cliëntenraad betrokken is*
- vii. Waartoe klachten hebben geleid; verbeteringen binnen de aanbieder*

**ARTIKEL 26. WIJZE VAN OPENBAARMAKING KLACHTENREGELING**

- a) De leden van LKGZ maken deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
- b) Deze regeling wordt ter inzage gelegd door de zorgaanbieder aan zorgvragers en andere betrokken die in het kader van de zorgverlening betrokken zijn bij de zorgvrager. Van de ter inzagelegging wordt mededeling gedaan tijdens het intakegesprek bij de zorgvrager of bij ingebruikname van de klachtenregeling.

**ARTIKEL 27. EVALUATIE**

LKGZ evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de aangeslotenen van LKGZ dit wenselijk vinden.

**ARTIKEL 28. ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft.

**ARTIKEL 29. OVERGANGSBEPALING**

- a) Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
- b) De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van vier jaar.

**ARTIKEL 30. VASTSTELLING EN WIJZIGING REGELING**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie van LKGZ.