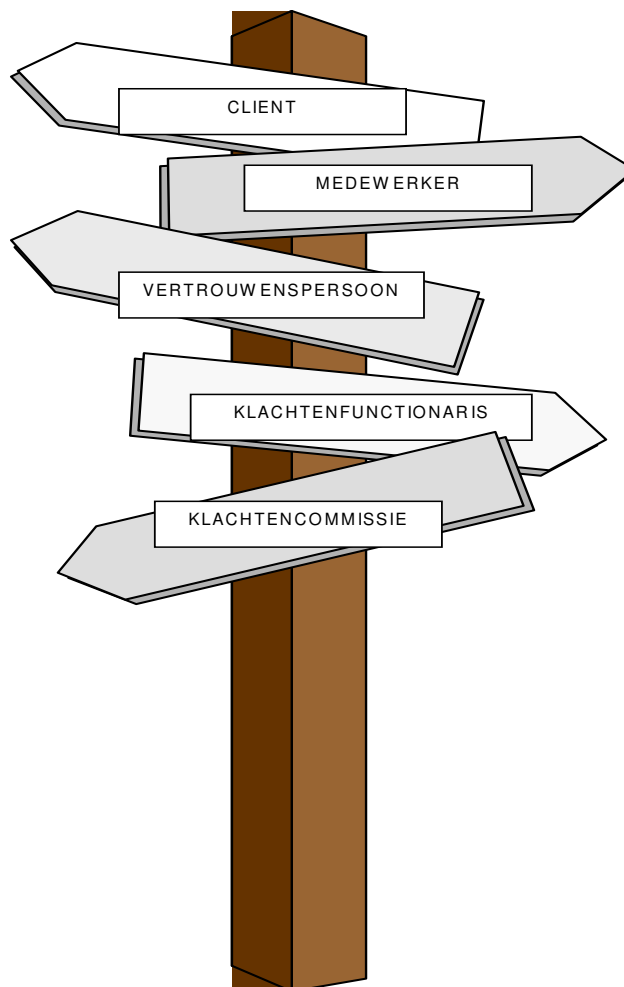


KLACHTENREGELING CLIËNTEN  
STICHTING ZORGCENTRUM  
"DE BLANCKENBORG"

# Een Klacht? Een kans!



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>INLEIDING</b>		<b>3</b>
<b>DEEL 1</b>	<b>ALGEMEEN</b>	<b>5</b>
Artikel 1	Begripsomschrijving	5
Artikel 2	Doelstellingen klachtenregeling	9
Artikel 3	Uitgangspunten klachtenregeling	9
<b>DEEL 2</b>	<b>SIGNAAL VAN ONVREDE</b>	<b>10</b>
Artikel 4	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	10
Artikel 5	De medewerker, vrijwilliger en de leidinggevende	10
Artikel 6	De klachtenfunctionaris cliënten	11
<b>DEEL 3</b>	<b>KLACHTBEHANDELING in kader van Wkkgz</b>	<b>12</b>
Artikel 7	Het indienen van een klacht	12
Artikel 8	Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling	13
Artikel 9	Keuze klachttraject	14
Artikel 10	Behandeling door klachtenfunctionaris cliënten	14
Artikel 11	Behandeling door de klachtencommissie cliënten (extern)	15
Artikel 12	Oordeel directeur-bestuurder	15
Artikel 13	Gecombineerde behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	16
Artikel 14	Opeenvolgende klachttrajecten	16
Artikel 15	In behandeling nemen schadeclaim	16
Artikel 16	Geschillencommissie (extern)	16
Artikel 17	Geheimhouding	17
Artikel 18	Registratie	17
Artikel 19	Archivering en bewaartermijn klachtdossier	17
<b>DEEL 4</b>	<b>OVERIGE BEPALINGEN</b>	<b>18</b>
Artikel 20	Kwaliteitsverbetering	18
Artikel 21	Klachtenrapportages	18
Artikel 22	Omgang met onvrede over de klachtbehandeling	18
Artikel 23	Overige klacht- en meldmogelijkheden	19
Artikel 24	Kosten klachtbehandeling bij/via de Blanckenborg	19
Artikel 25	Jaardocument	19
Artikel 26	Openbaarmaking klachtenregeling	19
Artikel 27	Evaluatie	20
Artikel 28	Vaststelling en wijziging regeling	20
Artikel 29	Datum van inwerking treding	20
<b>BIJLAGEN</b>		
1 LIJST MET AFKORTINGEN		21
2 KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN		22
3 HUISHOUDELIJK REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN		31
4 REGISTRATIEFORMULIER KLACHT WKKGZ		33
5 REGISTRATIEFORMULIER BOPZ-KLACHT		34
6 REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE VERPLEGING, VERZORGING EN GEBOORTEZORG		35

## INLEIDING

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door zorgvuldig om te gaan met klachten kan de Blanckenborg het vertrouwen van ontevreden cliënten behouden of herstellen. Daarbij kan van klachten worden geleerd en kunnen ze aanleiding zijn om maatregelen ter verbetering van de geleverde zorg en diensten te nemen.

In deze klachtenregeling cliënten is geregeld hoe klachten binnen de Blanckenborg worden behandeld vanaf 1 januari 2017. Het onderdeel behandeling van klachten en geschillen uit de Wet kwaliteit, klachten, en geschillen zorg (Wkkgz) is dan ook van kracht. Deze wet biedt kaders voor een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling. De intentie van de wet is daarbij om de kansen op het oplossen van problemen en herstel van de relatie tussen cliënten en zorgverleners/-aanbieder (tussen klager en aangeklaagde) te versterken.

Basis voor deze klachtenregeling waren:

- Modelklachtenregeling Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen/ Federatie van Universitair Medische Centra/Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.
- Wkkgz-klachtenregeling voor cliënten en hun naasten voor zorgaanbieders in de zin van instellingen, modelreglement van Klachtenmanagement Zorg.
- Model-klachtenregeling Variant B (met klachtencommissie zowel voor Bopz-klachten als voor andere klachten) van Actiz.

De klachtenregeling cliënten van de Blanckenborg is niet alleen gericht op (structurele) kwaliteit en veiligheid, maar ook op de versterking van de positie van de individuele cliënt. De omgang met klachten door medewerkers en leidinggevenden wordt als deel van de totale klachtenregeling beschouwd. Dit geldt ook voor het bevorderen van het leren van klachten en kwaliteitsverbetering.

Klachten over zorg/diensten vanuit de WMO vallen onder de reikwijdte van de klachtenregeling cliënten, voor zover het zaken betreft waar de Blanckenborg invloed op heeft. Bijvoorbeeld: kwaliteit van de medewerker dagopvang.

Klachten over zorg/diensten door externen, die in opdracht van de Blanckenborg werken, vallen ook onder de reikwijdte van de klachtenregeling. De klachtenfunctionaris cliënten zal in voorkomende gevallen contact met de externe organisatie hierover opnemen.

Klagers die klachten hebben over zaken die niet onder de verantwoordelijkheid van de Blanckenborg vallen, zullen door de klachtenfunctionaris cliënten worden ondersteund om hun klacht bij de daarvoor verantwoordelijken bekend te maken. Denk hierbij aan klachten over de financiering van zorg door de zorgverzekeraar.

De naasten (al dan niet de 1<sup>e</sup> contactpersoon/vertegenwoordiger) van een cliënt blijven de mogelijkheid houden om een klacht in te dienen over gedragingen van medewerkers of vrijwilligers ten opzichte van hen. Door de maatschappelijke ontwikkelingen, familieparticipatie en mantelzorg vervullen de naasten een steeds belangrijker rol en is het van belang deze mogelijkheid te laten bestaan.

De klachtencommissie cliënten is volgens de nieuwe wetgeving per 1 januari 2017 niet meer verplicht, maar blijft voor klachten in het kader van de Wkkgz in functie als de klager om een oordeel vraagt. De klachtencommissie cliënten onderzoekt de klacht en komt tot een uitspraak.

De uitspraak heeft de status van een advies aan de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder neemt een beslissing (oordeel) en informeert de betrokkenen hierover. De klachtencommissie cliënten wordt na contact met de klachtenfunctionaris cliënten ingeschakeld, als de klager om een oordeel vraagt. De klachtencommissie cliënten behandelt geen claims. Zie bijlage 2 voor meer informatie over de klachtencommissie cliënten.

De werkwijze van de klachtencommissie cliënten bij klachten in het kader van de wet Bopz (in de toekomst mogelijk wet Zorg en Dwang) is onveranderd en opgenomen in bijlage 2.

Voor claims is de klachtenfunctionaris cliënten procesbegeleider en contactpersoon. De klachtenfunctionaris cliënten bespreekt met de betrokkenen de behandeling van de claim. Het behandelen van claims maakt geen onderdeel uit van de klachtenregeling cliënten. Voor de behandeling van claims wordt een aparte regeling opgesteld.

Nieuw is dat een klager, als er sprake is van een geschil, dit voor kan leggen aan de externe geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Zie bijlage 6. Dit kan als:

1. Een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust.
2. De klager van mening is dat de wettelijke termijn voor de interne afhandeling is overschreden. De geschillencommissie kan besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen. Dit kan als daarvoor volgens de geschillencommissie redelijke gronden aanwezig zijn.
3. Van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de Blanckenborg in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.<sup>1</sup>
4. Er sprake is van een geschil betreffende een claim tot € 25.000,00.

Voor informatie over deze klachtenregeling of het bespreken van uw onvrede kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris cliënten, telefoonnummer 0597 471714. U kunt ook een e-mail sturen naar: [svdmolen@oosterlengte.nl](mailto:svdmolen@oosterlengte.nl).

---

<sup>1</sup> Artikel 21 lid sub c Wkkgz

## **DEEL 1      ALGEMEEN**

### **Artikel 1      Begripsomschrijving**

#### 1. Aangeklaagde

Degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon, de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon, die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

#### 2. Cliënt

De natuurlijke persoon aan wie de Blanckenborg zorg, maatschappelijke ondersteuning of overige dienstverlening verleent of heeft verleend. Intramuraal ook wel genoemd "bewoner".<sup>2</sup>

#### 3. Cliëntondersteuning

Onafhankelijke ondersteuning van de cliënt, in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, die de gemeenten moeten bieden.

#### 4. Cliëntenraad

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld en de belangen van de cliënten van de Blanckenborg behartigt.

#### 5. Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst van de Blanckenborg. De cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een luisterend oor bieden, adviseren en/of ter zijde staan.

#### 6. Directeur-bestuurder

De persoon die voor de Blanckenborg deze functie vervult. Vertegenwoordigt in het kader van deze regeling de Blanckenborg.

---

<sup>2</sup> *Waar in deze regeling wordt gesproken van cliënt wordt tevens de vertegenwoordiger van de cliënt bedoeld, waarbij er vanuit wordt gegaan dat er alleen door een vertegenwoordiger kan worden geklaagd, als de cliënt daartoe zelf niet in staat is of met toestemming van de cliënt. Voor wat betreft cliënten die zijn opgenomen krachtens de wet Bopz kan de cliënt worden vertegenwoordigd (kan de klacht worden ingediend) door elke andere in de instelling verblijvende cliënt, evenals de echtgenoot, partner vanuit geregistreerd partnerschap, partner vanuit duurzaam gemeenschappelijke huishouding, ouders met het gezag over de minderjarige, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, de curator en de mentor van de krachtens de wet Bopz opgenomen persoon. Ook wordt in deze regeling met het begrip cliënt bedoeld de nabestaande van een cliënt.*

## 7. Geschil

Een klacht of claim die, na behandeling volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager berust daar niet in.

## 8. Geschilbehandeling

De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een volgens de Wkkgz ingestelde en handelende geschillencommissie. Leidend tot een bindende uitspraak en/of een advies naar aanleiding van het geschil. De uitspraak en/of het advies, met hoe en waarom dit tot stand is gekomen, wordt schriftelijk weergegeven.

## 9. Geschillencommissie

De externe geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg waarbij de Blanckenborg zich, volgens de vereisten in de Wkkgz, heeft aangesloten. Deze geschillencommissie behandelt ook claims tot € 25.000,00.

## 10. Inspecteur

De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg (IGZ).

## 11. Klacht

Een uiting van onvrede door een cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande bij de klachtenfunctionaris cliënten over een gedraging van werknemers of vrijwilligers van de Blanckenborg of van voor de Blanckenborg werkzame personen tegenover de cliënt of diens vertegenwoordiger. Met de term gedraging wordt bedoeld: enig handelen of nalaten van handelen, of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Het begrip "klacht" kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on-) terechtheid of (on-) gegrondheid.<sup>3</sup>

De klacht kan ook een weigering van de zorgaanbieder betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening en/of dienstverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen niet zijnde een Bopz-klacht.

## 12. Klachtenbemiddeling

De begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

## 13. Klachtencommissie cliënten

Een onafhankelijke en onpartijdige commissie die volgens de procedure klachten in het kader van de Wkkgz (bijlage 2) en de wet Bopz (bijlage 2) onderzoekt, beoordeelt en eventueel aanbevelingen doet aan de directeur-bestuurder.

De klachtenfunctionaris cliënten heeft de mogelijkheid om de deskundigen uit de klachtencommissie cliënten om advies te vragen bij de bemiddeling van een klacht.

---

<sup>3</sup> Een klacht kan ook het karakter hebben van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.

#### 14. Klachtenfunctionaris cliënten

Degene, die conform functiebeschrijving en het beroepsprofiel van de VKIG, binnen de Blanckenborg belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan klagers en aangeklaagden. Doel is het (zo mogelijk) oplossen van problemen en /of herstel van de relatie.

#### 15. Klager

De cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient. Kan ook een persoon zijn die als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd.

#### 16. Medewerker

Een persoon, die werkzaamheden verricht voor de Blanckenborg. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg- of dienstverlening ingeroepen personen.

#### 17. Meldingskaart

Een kaart waarmee een cliënt, of diens vertegenwoordiger, een klacht in kan dienen bij de klachtenfunctionaris cliënten van de Blanckenborg.

#### 18. Naaste

Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.

#### 19. Schadeclaim

Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

#### 20. Vertegenwoordiger cliënt

Een naaste van de cliënt die door de cliënt als diens vertegenwoordiger is aangewezen of op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet worden betrokken bij nakoming van verplichtingen tegenover de cliënt.

#### 21. Verweerder

Medewerker of vertegenwoordiger van de Blanckenborg tegen wie beroep wordt ingesteld bij de Geschillencommissie Verpleging, verzorging en Geboortezorg.

#### 22. Zorgaanbieder

De Blanckenborg wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder.

## **Aanvullende begripsbepalingen behandeling klachten in kader van Wkkgz en wet Bopz door de klachtencommissie cliënten**

### 23. Afsluitbericht

Een schriftelijke mededeling van, of namens, de directeur-bestuurder van de Blanckenborg naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie cliënten betreffende klachten in het kader van de Wkkgz. Hierin staan de redenen vermeld op basis waarvan de directeur-bestuurder tot deze eindconclusie is gekomen. Tot welke afspraken of maatregelen is besloten en de termijn waarop deze worden gerealiseerd.

### 24. Bopz-arts

De door de Blanckenborg daarvoor aangewezen specialist ouderengeneeskunde die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied.

### 25. Bopz-klacht

Klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 van de wet Bopz. Klachten op grond van artikel 41 wet Bopz worden schriftelijk ingediend en hebben betrekking op:

- a. 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);
- b. de beslissing om het overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);
- c. de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
- d. de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
- e. de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

### 26. Gegrond en ongegrond

Het besluit dat de klachtencommissie cliënten op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering (per klachtonderdeel) formuleert, vermeldt of de klacht gegrond of ongegrond is. Een besluit dat de klacht gegrond is wordt gegeven als de klager in het gelijk wordt gesteld. Een besluit dat de klacht ongegrond is wordt gegeven als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

### 27. Hoor en wederhoor

Zowel de klager als de aangeklaagde krijgt de mogelijkheid om zijn standpunt met betrekking tot de klacht duidelijk te maken en op het standpunt van de andere partij te reageren. Tevens kunnen zij beschikken over de informatie of stukken waarop een eventuele uitspraak is gebaseerd. Ze ontvangen beiden hetzelfde dossier.

### 28. Oordeel

Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de Blanckenborg. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.



## 29. Termijn

De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken, waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.

## 30. Uitspraak

Een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, de gemotiveerde conclusie evenals eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

## 31. Vertegenwoordiger de Blanckenborg

Een door de directeur-bestuurder aangewezen persoon die de Blanckenborg tijdens de behandeling van een klacht bij de klachtencommissie cliënten zal vertegenwoordigen.

## 32. Zittingscommissie

De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.

## **Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling**

1. De klachtenregeling van de Blanckenborg heeft tot doel:
  - a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt, diens vertegenwoordiger en nabestaande door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
  - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
  - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of de Blanckenborg.
  - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg- en dienstverlening bij/door de Blanckenborg.

## **Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling**

1. De klachtenregeling van de Blanckenborg heeft als uitgangspunten:
  - a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
  - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en/of diens vertegenwoordiger/nabestaande en medewerker/vrijwilliger/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
  - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
  - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
  - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande.
  - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de Blanckenborg en de aan deze verbonden medewerkers en vrijwilligers.
  - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, de Blanckenborg en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens vertegenwoordiger of nabestaande) conform de wet en conform dit reglement.

## **DEEL 2      SIGNAAL VAN ONVREDE**

### **Artikel 4      Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

1. Een cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. De medewerker/vrijwilliger over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit.
  - b. De leidinggevende.
  - c. De cliëntvertrouwenspersoon.
  - d. De klachtenfunctionaris cliënten.

### **Artikel 5      De medewerker, vrijwilliger en de leidinggevende<sup>4</sup>**

1. Een medewerker/vrijwilliger stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker/vrijwilliger betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt/diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers/vrijwilligers maken ontevreden cliënten en/of hun vertegenwoordigers, naasten of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris cliënten.
3. Medewerkers/vrijwilligers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker/vrijwilliger stelt de leidinggevende de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker/vrijwilliger is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande dit niet wenselijk vindt. De betreffende medewerker/vrijwilliger wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.
5. Als een cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande met de bovengenoemde personen niet tot een oplossing komt dan kan hij/zij de cliëntvertrouwenspersoon benaderen. De cliëntvertrouwenspersoon kan hem/haar ook een luisterend oor bieden zonder dat hij/zij verder stappen wenst te nemen. Gebruik voor contact met de cliëntvertrouwenspersoon de meldingskaart, die bij de receptie ligt. De kaart staat ook op de website van de Blanckenborg. De ingevulde kaart kunt u deponeren in de bus "Vertrouwenspersoon Bewoners" naast de lift. Na ontvangst neemt de cliëntvertrouwenspersoon contact met u op.
6. Indien aan de onvrede niet naar wens van cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande kan worden tegemoet gekomen, dient klager te worden gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris cliënten. De klager kan zich bij laten staan door de cliëntvertrouwenspersoon.

---

<sup>4</sup> Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij de opvang en afhandeling van onvrede die direct aan betrokken medewerkers/vrijwilligers/leidinggevenden wordt geuit. Vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie worden deze uitingen van onvrede zo praktisch mogelijk opgelost. Formeel vallen deze uitingen niet onder de Wkkgz.

## Artikel 6 De klachtenfunctionaris cliënten

1. De klachtenfunctionaris cliënten verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig in overeenstemming met de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.<sup>5</sup>
2. De klachtenfunctionaris cliënten heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Informeert cliënten en/of hun vertegenwoordigers, naasten of nabestaanden, medewerkers/vrijwilligers en derden over de klachtenregeling cliënten.
  - b. Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
  - c. Helpt de klager en degene tegen wie, of de afdeling waartegen, de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht.
  - d. Informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie cliënten.
  - e. Informeert de klachtencommissie cliënten en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk, maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris cliënten, voor dit traject heeft gekozen.
  - f. Registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.
  - g. Rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de directeur-bestuurder. In kader van de privacy van de betrokkenen zijn hierin geen namen van hen vermeld.
  - h. Signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
  - i. Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is. Onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
  - a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers/vrijwilligers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
  - b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
  - c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
  - d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.
3. De klachtenfunctionaris cliënten richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie

---

<sup>5</sup> Deze bepaling houdt in dat De Blanckenborg zich niet mengt in de manier waarop de klachtenfunctionaris cliënten in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris cliënten heeft daardoor een professionele autonomie, zoals ook hulpverleners bezitten.

- tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris cliënten kan zich rechtstreeks tot de directeur-bestuurder wenden indien hij van mening is dat hij wordt belemmerd in de vervulling van zijn werkzaamheden in overeenstemming met dit artikel. Tevens indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden wordt benadeeld. De directeur-bestuurder doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in overeenstemming met dit artikel kan verrichten. Tevens niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.<sup>6</sup>
  5. De klachtenfunctionaris cliënten kan zich wenden tot de raad van toezicht van de Blanckenborg: indien de actie van de directeur-bestuurder, zoals omschreven in lid 4, niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris cliënten kan worden verwacht dat hij zich, gezien de omstandigheden, wendt tot de directeur-bestuurder.<sup>7</sup>
  6. De directeur-bestuurder draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris cliënten.

### **DEEL 3 KLACHTBEHANDELING in kader van Wkkgz**

#### **Artikel 7 Het indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij of via de klachtenfunctionaris cliënten:
  - a. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
  - b. Er is een meldingskaart (bij de recepties) en digitaal klachtenformulier (via de website van de Blanckenborg) beschikbaar.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. De cliënt of namens de cliënt met diens toestemming.
  - b. De vertegenwoordiger van de cliënt. Indien mogelijk wordt de cliënt gevraagd of hij akkoord is met indiening van de klacht.
  - c. De gemachtigde van de cliënt.
  - d. De naasten (al dan niet de 1<sup>e</sup> contactpersoon/vertegenwoordiger) van een cliënt hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen over gedragingen ten opzichte van hen door medewerkers of vrijwilligers.
  - e. Nabestaanden<sup>8</sup> van de cliënt.

---

<sup>6</sup> Deze bepalingen geven uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat De Blanckenborg moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris cliënten zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. De Blanckenborg mengt zich niet in de manier waarop de klachtenfunctionaris cliënten in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht.

<sup>7</sup> Zie voetnoot 4.

<sup>8</sup> De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene.
- b. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was.
- c. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet.
- d. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding.
- e. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon. Toestemming hiervoor kan mondeling of schriftelijk worden gegeven. Als de toestemming mondeling is gegeven dan volgt een schriftelijke bevestiging aan de klager en de door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.<sup>9</sup>
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, doet de klachtenfunctionaris cliënten, of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, daarvan gemotiveerd bericht aan klager.
6. Naar aanleiding van het indienen van een klacht ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging.

#### **Artikel 8 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris cliënten**

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) kan worden verkend, kan de klachtenfunctionaris cliënten besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie cliënten hiervan, bij voorkeur schriftelijk of per e-mail, op de hoogte. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de klager.
3. In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang<sup>10</sup> kan de klachtenfunctionaris of klachtencommissie cliënten ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan de klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.
4. In geval van dringende reden kan de Blanckenborg besluiten de klachtenprocedure stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers/vrijwilligers uit of op een andere manier zich ernstig misdraagt, waardoor voortzetting van de klachtenprocedure in alle redelijkheid niet van de Blanckenborg kan worden verwacht. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtenprocedure en de reden daarvan.

---

Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.

<sup>9</sup> De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de patiënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de patiënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de patiënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de patiënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol. Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de patiënt vertegenwoordigen, kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

<sup>10</sup> Dit geldt met name bij het vermoeden van een misdrijf, bij zaken waarin de Blanckenborg een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van (seksueel) geweld in de zorgrelatie of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade bij derden).

## Artikel 9 Keuze klachttraject

1. De klachtenfunctionaris cliënten bespreekt de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van de klachtenprocedure. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van de klachtenprocedure. Is dit niet mogelijk, of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris cliënten op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris cliënten, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. **Verzoek om registratie**; indien klager een signaal of melding van de onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd door de klachtenfunctionaris cliënten volgens artikel 10, lid 1. De betrokkenen binnen de Blanckenborg worden op de hoogte gebracht.
  - b. **Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling**; de klachtenfunctionaris cliënten zal de klacht in behandeling nemen.
  - c. **Verzoek om een oordeel**; de klachtencommissie cliënten onderzoekt de klacht en doet een uitspraak en adviseert de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder geeft een oordeel en vermeldt of het advies, met reden waarom wel/niet, van de klachtencommissie cliënten wordt overgenomen. De termijn waarop eventuele acties worden ondernomen wordt vermeld.
  - d. **Verzoek om een financiële vergoeding**; de klacht zal door de interne schadebehandelaar bij de Blanckenborg, die belast is met de beoordeling van schadeclaims, worden behandeld. De klachtenfunctionaris cliënten treedt op als procesbegeleider en contactpersoon voor de klager.
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a en d, b en d of c en d mogelijk. Een en ander gebeurt in overleg met klager en betrokken medewerkers.

## Artikel 10 Behandeling door klachtenfunctionaris cliënten

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld onder artikel 9 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris cliënten:
  - a. Kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris cliënten eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. Zal in elk geval binnen 2 weken de afspraak met de klager over de wijze van behandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost en hij aangeeft geen oordeel van de zorgaanbieder meer te wensen, dan rondt de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht af en registreert dit volgens artikel 9, lid 2.a. van deze regeling.
4. Indien de mogelijkheid van lid 1 en 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie artikel 9, lid 2.c) te vragen. De wettelijke termijn gaat in vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van de klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.
5. Twee weken na ontvangst van het oordeel van de directeur-bestuurder neemt de klachtenfunctionaris contact met de klager op om te informeren of hij tevreden is over de klachtbehandeling.

## **Artikel 11    Behandeling door de klachtencommissie cliënten (extern)**

Voor de behandeling van klachten in het kader van de Wkkgz door de klachtencommissie cliënten zie Bijlage 2. De behandeling komt overeen met de werkwijze tot 1 januari 2016 en is alleen aangepast voor wat betreft de termijnen en de rol richting de directeur-bestuurder. De klachtenfunctionaris cliënten is voor de klager en aangeklaagde de contactpersoon tijdens de behandeling van de klacht bij de klachtencommissie cliënten. Zijn klager en/of aangeklaagde het hier niet mee eens, dan is de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie cliënten de contactpersoon. De klager kan zich bij laten staan door de cliëntvertrouwenspersoon. In ieder geval is in de regeling het volgende vastgelegd:

1. De wijze van onderzoek door de klachtencommissie cliënten.
2. Het verloop van de procedure.
3. De door de klachtencommissie cliënten gebruikte documenten en informatie op basis waarvan de uitspraak tot stand komt.
4. Indien de klachtencommissie cliënten voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan vier weken nodig zijn wordt dit schriftelijk of per e-mail medegedeeld aan de klachtenfunctionaris cliënten. De klachtenfunctionaris cliënten neemt contact op met de klager. Dit gebeurt voor het verstrijken van deze termijn. De klachtencommissie cliënten meldt tevens binnen welke termijn de uitspraak zal worden gegeven. Deze termijn is niet langer dan acht weken te rekenen vanaf de dag dat het traject, zoals bedoeld in artikel 9 lid 2, is bepaald of vanaf het moment dat de klachtenfunctionaris cliënten, volgens artikel 9 lid 1, het traject in overleg met de klager heeft bepaald. Tenzij een langere termijn met klager is overeengekomen. De klachtenfunctionaris informeert de klachtencommissie cliënten, de directeur-bestuurder, de aangeklaagde en diens leidinggevende.
5. Indien de klachtencommissie cliënten concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet kan worden behandeld, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klachtenfunctionaris cliënten. De klachtencommissie cliënten geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn kan worden behandeld en binnen welke termijn alsnog een uitspraak zal volgen. De klachtenfunctionaris cliënten neemt contact op met de klager en verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij de behandeling door de klachtencommissie cliënten, en het daarop volgende oordeel van de directeur-bestuurder, wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, kan de klachtbehandeling worden beëindigd.<sup>11</sup>
6. De klachtencommissie cliënten gemandateerd is om een uitspraak te doen en advies geeft aan de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder velt op grond daarvan een oordeel, dat is gebaseerd op een deugdelijke motivering.

## **Artikel 12    Oordeel directeur-bestuurder**

1. Bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de Blanckenborg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen. Ook wordt vermeld binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
2. De termijnen waarbinnen tot een dergelijk oordeel wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijnen kunnen worden verlengd.

---

<sup>11</sup> Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de klachtencommissie cliënten, in overleg met de directeur-bestuurder, afzien van verdere behandeling van de klacht. Tijdens de procedure bij de geschillencommissie kan het standpunt over de klacht naar voren worden gebracht.

3. de Blanckenborg vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Blanckenborg vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Artikel 13 Gecombineerde behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Wanneer de klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris cliënten contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. Dit is mogelijk als een klacht betrekking op zorg en/of diensten heeft die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt/worden aangeboden
2. De klachtenfunctionaris cliënten spreekt namens de Blanckenborg met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht zal worden behandeld. Doel is een gezamenlijk oordeel naar aanleiding van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk. Er wordt afgesproken wie de coördinatie verzorgt.

### **Artikel 14 Opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 9 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject als hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

### **Artikel 15 In behandeling nemen schadeclaim**

1. Indien de klacht conform artikel 9.d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar bij de Blanckenborg. De klachtenfunctionaris cliënten treedt op als contactpersoon en procesbegeleider voor de klager.
2. Indiener van de schadeclaim ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de claim een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris cliënten van de behandeling door de interne schadebehandelaar. Hierin staan onder meer de contactgegevens van de klachtenfunctionaris cliënten en de procedure in het kort vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de interne schadebeoordelaar aan de klachtenfunctionaris cliënten een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met indiener, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd. In onderling overleg kan ook van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

### **Artikel 16 Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (extern)**

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. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.



2. Een geschil betreffende een claim tot € 25.000,00 kan ook worden voorgelegd.
3. Als de klager een beroep doet op de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, omdat naar zijn mening de wettelijke termijn voor de interne afhandeling is overschreden, kan de geschillencommissie besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen. Dit kan als daarvoor volgens de geschillencommissie redelijke gronden aanwezig zijn.
4. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de Blanckenborg te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de Blanckenborg in het kader van de zorgverlening bij de Blanckenborg indient.<sup>12</sup>
5. Na een schriftelijke (bindende) uitspraak of advies van de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg ontvangen klager en aangeklaagde van de directeur-bestuurder van de Blanckenborg binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is vermeld of de Blanckenborg overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze maatregelen is en wanneer invoering plaats vindt. Als in de uitspraak aanbevelingen staan vermeld aan de Blanckenborg is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of de Blanckenborg deze al dan niet overneemt.
6. Een geschil moet binnen een jaar na de datum waarop de klacht bij de Blanckenborg is ingediend, worden ingediend bij de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.
7. In bijlage 6 is het reglement van de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg opgenomen.

#### **Artikel 17    Geheimhouding**

1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.
3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissie duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

#### **Artikel 18    Registratie**

1. Een klacht wordt geregistreerd door de klachtenfunctionaris cliënten.
2. De privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen is gewaarborgd en onbevoegden kunnen geen inzage krijgen.

#### **Artikel 19    Archivering en bewaartermijn klachtdossier**

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, gescheiden van digitaal (medisch) cliëntdossier. Een klachtdossier wordt maximaal vijftien jaar bewaard. De Blanckenborg kiest voor deze termijn gezien de

---

<sup>12</sup> Artikel 21 lid sub c Wkkgz

langdurige relatie die cliënten vaak met de Blanckenborg hebben. Daarbij worden gegevens betrekking hebbende op cliënten met Bopz 15 jaar bewaard.

2. In het (medisch) cliëntdossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn vertegenwoordiger) ingediende klachten en de afhandeling. Uit de klachtbehandeling gemaakte afspraken over de zorg- en dienstverlening worden wel in het cliëntdossier vastgelegd.

## **DEEL 4 OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 20 Kwaliteitsverbetering**

Signalen van onvrede worden besproken en leiden indien mogelijk tot kwaliteitsverbetering. Dit gaat op de volgende wijze:

1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering.
2. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van klager en aangeklaagde, op de juiste plaats wordt besproken.
3. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering. Privacy van de betrokken wordt gewaarborgd.
4. Leidinggevendenden zijn er verantwoordelijk voor dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevendenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

### **Artikel 21 Klachtenrapportages**

1. De klachtenfunctionaris cliënten maakt per kwartaal, op basis van de door hem geregistreerde klachten, een geanonimiseerde klachtenrapportage.<sup>13</sup> Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
2. De leidinggevendenden bespreken deze kwartaalrapportages binnen hun eigen afdelingen/regio's/teams. Zij rapporteren aan de manager over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De directeur-bestuurder en de klachtenfunctionaris cliënten ontvangen hiervan een afschrift. De klachtenfunctionaris cliënten neemt relevante informatie op in de eerstvolgende kwartaalrapportage.
3. In de halfjaar rapportage voor de Raad van Toezicht zijn de klachtenrapportages opgenomen.
4. Als bij het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van de Blanckenborg waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris cliënten de verantwoordelijk leidinggevende. De naam van de betreffende medewerker/afdeling wordt vermeld. De genoemde medewerker/afdeling ontvangt hiervan via de leidinggevende een kopie.
5. De leidinggevende van De Blanckenborg neemt zo nodig passende maatregelen naar aanleiding van de informatie die hij van de klachtenfunctionaris cliënten heeft ontvangen.

### **Artikel 22 Omgang met onvrede over de klachtbehandeling**

Is de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden over de handelwijze van degene die zorg draagt voor de behandeling van de klacht dan zijn de volgende stappen mogelijk:

1. De klager of de aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris cliënten of de klachtencommissie cliënten bespreekt dit eerst met hen zelf.
2. Wanneer bespreking van deze onvrede niet tot een oplossing leidt of een reactie binnen vier weken uitblijft, kan de klager of de aangeklaagde de zaak voorleggen aan de

---

<sup>13</sup> In deze klachtenregistratie wordt ook informatie opgenomen over klachten die via andere instanties (o.a. externe klachten- en geschillencommissies, schadeverzekeraar, Inspectie voor de Gezondheidszorg, tuchtrechter) zijn afgehandeld.

directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder reageert binnen vier weken schriftelijk op de voorgelegde zaak.

3. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de directeur-bestuurder bij de behandeling van een klacht, of over de behandeling van onvrede hierover, voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van de Blanckenborg. Deze reageert binnen vier weken schriftelijk op de voorgelegde zaak.
4. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden volgens de vereisten van de Wkkgz, en/of de klachtenregeling van de Blanckenborg, kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing.<sup>14</sup> Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht. Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij de Blanckenborg aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de directeur-bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen vier weken is uitgebleven.

### **Artikel 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 24 Kosten klachtbehandeling bij/via de Blanckenborg**

1. Aan klager en aangeklaagde brengt de Blanckenborg voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris cliënten, eventuele cliëntvertrouwenspersoon, externe klachtencommissie cliënten geen kosten in rekening.
2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie staan in de geschillenregeling nadere afspraken. Zie bijlage 6. De Blanckenborg maakt deze kosten voor het indienen van een geschil aan klager bekend.
3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand komen voor rekening van hen zelf. Dit geldt ook voor de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtbehandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen.

### **Artikel 25 Jaardocument**

De gegevens betreffende klachten worden opgenomen in het jaardocument, waarin de Blanckenborg voor 1 juni verantwoording af moet leggen.

### **Artikel 26 Openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Blanckenborg draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling cliënten aan huidige cliënten, hun vertegenwoordigers, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen. Nieuwe cliënten worden bij aanvang van de (behandel-)overeenkomst geattendeerd op deze regeling. Indien gewenst ontvangen zij een exemplaar van deze regeling. De regeling staat op de website van de Blanckenborg.
2. De Blanckenborg zorgt dat medewerkers en vrijwilligers bekend zijn met de klachtenregeling cliënten en met de mogelijkheid om in geval van onvrede de klachtenfunctionaris cliënten in te schakelen. Dit kan zijn voor advies of bemiddeling.

---

<sup>14</sup> De klager kan ook eerst contact opnemen met het LMZ (Landelijk Meldpunt Zorg) en daar om advies over mogelijke acties ter afhandeling van de klacht vragen.

## Artikel 27 Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris cliënten zorgt dat deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding wordt geëvalueerd. Vervolgens wordt de klachtenregeling om de drie jaar geëvalueerd.
2. De klachtenfunctionaris cliënten betreft bij iedere evaluatie ten minste de directeur-bestuurder, de klachtencommissie cliënten, ondernemingsraad en de cliëntenraad.

## Artikel 28 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling kan worden gewijzigd en vastgesteld door de directeur-bestuurder. De klachtenfunctionaris cliënten volgt de ontwikkelingen betreffende klacht- en geschilbehandeling en informeert de directeur-bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie cliënten.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.<sup>15</sup>

## Artikel 30 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017

Aldus vastgesteld:

Datum:

-----

-----

Directeur-bestuurder

Instemming ondernemingsraad:

Datum:

-----

-----

Voorzitter

Verzwaard advies centrale cliëntenraad:

Datum:

-----

-----

Voorzitter

---

<sup>15</sup>

De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

## **BIJLAGE 1 LIJST MET AFKORTINGEN**

- 1. Bopz** : Bijzondere Opneming Psychiatrische Ziekenhuizen
- 2. Cao** : Collectieve arbeidsovereenkomst
- 3. GOMA** : Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid
- 4. IGZ** : Inspectie voor de Gezondheidszorg
- 5. LMZ** : Landelijk Meldpunt Zorg
- 6. Wkkgz** : Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
- 7. Wlz** : Wet langdurige zorg
- 8. Wmcz** : Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
- 9. Wmo** : Wet maatschappelijke ondersteuning
- 10. WOR** : Wet op Ondernemingsraden

## **BIJLAGE 2 KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN**

De Blanckenborg heeft een overeenkomst met Oosterlengte voor het gebruik maken van de externe klachtencommissie van Oosterlengte.

### **Artikel 1 Samenstelling, benoeming en functieverdeling**

1. De klachtencommissie bestaat uit 8 personen. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De voorzitter van de klachtencommissie cliënten regelt ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Dit in overleg met de directeur-bestuurder. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie cliënten.
2. De klachtencommissie kan klachten op basis van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillenzorg (Wkkgz) en de wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz) behandelen. De leden van de klachtencommissie vertegenwoordigen de verschillende vakgebieden binnen de Blanckenborg. Een specialist ouderengeneeskunde is lid van de klachtencommissie en een jurist is voorzitter van de klachtencommissie. De samenstelling waarborgt een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht. Voor klachten op basis van de wet Bopz moeten een jurist en specialist ouderengeneeskunde lid zijn van de klachtencommissie en bij de behandeling van de klacht aanwezig zijn, volgens artikel 41 van de wet Bopz.
3. De directeur-bestuurder van Oosterlengte benoemt de leden van de klachtencommissie op persoonlijke titel als volgt:
  - Een voorzitter, jurist.
  - Een lid als vertegenwoordiger voor het werkveld zorg.
  - Een lid, specialist ouderengeneeskunde.
  - Een lid dat het vertrouwen heeft van de centrale cliëntenraad en door de centrale cliëntenraad is voorgedragen.Voor alle leden zijn plaatsvervangende leden benoemd door de directeur-bestuurder van Oosterlengte. De centrale cliëntenraad heeft een vervangend lid voorgedragen en deze is benoemd door de directeur-bestuurder.
4. Aan de voordracht van leden wordt de eis gesteld dat een deskundige, onpartijdige en zorgvuldige behandeling van de klacht mogelijk moet zijn. Kan bij de behandeling van een klacht een lid dit niet garanderen dan wordt zijn haar plaats overgenomen door de vervanger. Heeft de klager bezwaar tegen de behandeling van de klacht door één van de leden van de klachtencommissie dan kan het vervangend lid diens plaats innemen tijdens de behandeling van deze klacht. Het bezwaar van zowel klager als aangeklaagde moet binnen een door de voorzitter bepaalde termijn gemotiveerd worden ingediend. De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling. Wordt het bezwaar gegrond verklaard dan trekt het betreffende commissielid zich terug en wordt vervangen door diens plaatsvervanger. Betreft het bezwaar de voorzitter dan treedt de plaatsvervanger in diens plaats.
5. De klachtencommissie kent alleen leden die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met Oosterlengte en De Blanckenborg.
6. De directeur-bestuurder van Oosterlengte stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.

### **Artikel 2 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- Op eigen verzoek van het commissielid.
  - Door ontslag door de directeur-bestuurder.
2. De directeur-bestuurder ontslaat een lid van de klachtencommissie:
    - Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen.
    - Op verzoek van de klachtencommissie als de klachtencommissie van mening is dat een lid van de klachtencommissie zijn taken heeft verwaarloosd of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van de taken.
  3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de directeur-bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De directeur-bestuurder ontslaat de voorzitter niet dan nadat de directeur-bestuurder de voorzitter heeft gehoord 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 heeft verwaarloosd of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

### **Artikel 3      Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de klachtencommissieleden is bepaald op 3 jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een aansluitende periode van 3 jaar. Van deze zittingsduur kan in overleg tussen directeur-bestuurder van Oosterlengte en de klachtencommissie cliënten worden afgeweken. De centrale cliëntenraad wordt in de gelegenheid gesteld hierover verzwaaard advies uit te brengen. Er geldt een huishoudelijk reglement. Dit is opgenomen in bijlage 3.
2. In het “Overzicht benoeming leden klachtencommissie cliënten” is vastgelegd wanneer de leden zijn benoemd, wanneer de termijn afloopt, datum van herbenoeming en einddatum. De klachtenfunctionaris cliënten informeert de klachtencommissie cliënten en directeur-bestuurder drie maanden voor aflopen van deze termijnen.

### **Artikel 4      Positie binnen de instelling**

1. De klachtencommissie cliënten is een externe (advies) commissie. Zij staat niet in de lijn van de organisatie.
2. De uitspraken van de klachtencommissie cliënten zijn niet bindend; zij hebben het karakter van een zwaarwegend advies aan de Blanckenborg.
3. De leden en de plaatsvervangend leden van de klachtencommissie ontvangen van de Blanckenborg een vooraf overeengekomen vergoeding per uur en een vergoeding voor reiskosten.

### **Artikel 5      Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie cliënten**

1. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
  - Behandeling van klachten van cliënten.
  - Het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de Blanckenborg.
  - Het op grond van klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening, bejegening en/of de organisatie van de zorg- en dienstverlening.
2. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:



- 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.
- De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals hiervoor bedoeld, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- Een bezwaar, zoals bedoeld in het vorige onderdeel, 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.
- Vrije toegang tot de locaties behorende bij de Blanckenborg, rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen.
- Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- Het oproepen van partijen en andere personen binnen de Blanckenborg voor hoor en wederhoor.
- Inzage in en desgewenst afschrift van cliëntgegevens na toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger en na overleg met de Blanckenborg.
- Inzage in en desgewenst afschrift van andere relevante stukken, na overleg met de Blanckenborg.

## **Artikel 6      Indiening van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk en ondertekend worden ingediend bij de klachtencommissie cliënten. Het registratieformulier klacht cliënten Wkkgz of Bopz kan hiervoor worden gebruikt. Zie bijlage 4 en 5. Dit formulier kan worden aangevraagd bij de klachtenfunctionaris cliënten en staat op de website van de Blanckenborg. De naam van de klager en de reden van de klacht moeten worden vermeld. Bopz-klachten kunnen ook telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Klachten ontvangen door de Blanckenborg, ook die gericht zijn aan de klachtencommissie cliënten, worden direct doorgestuurd aan de klachtenfunctionaris cliënten.
3. De klachtenfunctionaris cliënten verstuurt direct na ontvangst van de klacht, binnen vijf werkdagen, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
4. De klachtenfunctionaris cliënten neemt telefonisch contact op met de klager. De gemaakte afspraken met de klager over de behandeling van de klacht worden schriftelijk bevestigd.
5. De klager wil geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris cliënten maar een oordeel van de directeur-bestuurder. De klachtenfunctionaris informeert de voorzitter en ambtelijk secretaris over de klacht. Wil de klager wel bemiddeling dan wordt de bemiddeling conform deze regeling in gang gezet.
6. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt dan vermeld de klachtenfunctionaris cliënten dit in de ontvangstbevestiging.
7. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn, zijn voor rekening van de klager. Is sprake van een indicatie op basis van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) dan is gratis ondersteuning door een externe cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar. Als de klager dit wenst kan de klachtenfunctionaris cliënten hulp bieden bij het indienen of formuleren van een klacht.
8. De klachtencommissie kan de klager verzoeken om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
9. De klachtencommissie gaat over tot behandeling van de klacht.

## **Artikel 7      Ontvankelijkheid klacht**

1. De klachtencommissie cliënten beslist over de ontvankelijkheid van een klacht.
2. De voorzitter van de klachtencommissie cliënten kan een klacht of Bopz-klacht niet ontvankelijk verklaren als:
  - Een gelijke klacht van de cliënt nog in behandeling is;
  - Een klacht al eerder in behandeling is geweest bij de klachtencommissie en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
  - Een klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
3. Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de klachtencommissie cliënten dit zo spoedig mogelijk schriftelijk, onder vermelding van de reden, mee aan de cliënt of diens vertegenwoordiger. Hierbij wordt informatie gegeven over eventuele andere mogelijkheden voor de cliënt om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.
4. 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.
5. Een bezwaar zoals bedoeld in het vierde 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 mee aan de klager.

## **Artikel 8      Schorsing Bopz-klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie cliënten kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie cliënten. De voorzitter van de klachtencommissie cliënten kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie cliënten 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 cliënten 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 cliënten beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen, na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie cliënten 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 cliënten 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 9 In ontvangst nemen van de klacht door klachtencommissie cliënten**

1. De ambtelijk secretaris zendt direct na ontvangst een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager en licht de klager in over de verdere procedure.
2. De (voorzitter van) de klachtencommissie cliënten meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directeur-bestuurder van de Blanckenborg, als deze naar redelijkerwijs kan worden vermoed, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
3. Binnen drie werkdagen na zijn melding, bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de directeur-bestuurder. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directeur-bestuurder.
4. De (voorzitter) van de klachtencommissie cliënten verzoekt de Blanckenborg om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie cliënten schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
5. De melding aan de directeur-bestuurder heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie cliënten.
6. Indien de klachtencommissie cliënten tot het oordeel komt dat de klacht niet ontvankelijk is deelt zij dit schriftelijk, onder opgave van redenen, mee aan de klager. Daarbij wordt informatie gegeven over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.
7. De klachtencommissie cliënten stelt degene op wie de klacht betrekking heeft evenals de directeur-bestuurder in de regel binnen 5 werkdagen, na ontvangst van de klacht, op de hoogte van de indiening van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure. Een kopie van de klacht wordt meegestuurd. In de brief wordt vermeld dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de procedure.

Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt/diens vertegenwoordiger of door iemand die de cliënt/diens vertegenwoordiger daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt/diens vertegenwoordiger een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie cliënten 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 10 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. Een klacht wordt behandeld door minimaal drie leden, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger, van de commissie; de zittingscommissie genoemd. Betreft het een Bopz-klacht dan zijn bij de behandeling van de klacht in ieder geval een jurist en een specialist ouderengeneeskunde betrokken.
3. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.
4. De klachtencommissie cliënten verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze aan de klager, de aangeklaagde en de directeur-bestuurder van de Blanckenborg. De klachtencommissie cliënten stelt de klager, de aangeklaagde en de Blanckenborg in de gelegenheid schriftelijk te reageren. De klachtencommissie cliënten kan besluiten dat schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
5. Wenst de klachtencommissie cliënten mondelinge toelichting dan stelt de commissie een datum vast voor een hoorzitting. De klachtencommissie stelt zowel de klager, de

aangeklaagde als de Blanckenborg in de gelegenheid om mondelinge toelichting te geven. De partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één van beide partijen hiertegen bezwaar maakt of de klachtencommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te vinden. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt het verslag aan de wederpartij gestuurd met de mogelijkheid hierop te reageren. De Blanckenborg laat zich bij de zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn en hun leidinggevende(n).

6. De hoorzitting wordt niet gehouden in de locatie waarop de klacht betrekking heeft. Dit in verband met de privacy van de klager en de aangeklaagde. Door omstandigheden kan hiervan op verzoek van de klager of de aangeklaagde worden afgeweken met instemming van alle betrokkenen. Het besluit of het verzoek wordt gehonoreerd wordt genomen door de zittingscommissie.
7. De klachtencommissie cliënten biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
8. De klachtencommissie cliënten ziet het cliëntdossier alleen in voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De klachtencommissie stelt de klager (cliënt/ diens vertegenwoordiger of gemachtigde) expliciet op de hoogte van het gebruik van het dossier en vraagt de klager (cliënt of diens vertegenwoordiger) hiervoor om een gerichte machtiging.
9. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie cliënten direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager, de aangeklaagde en de Blanckenborg. De klachtencommissie gaat daarna over tot behandeling van de klacht volgens de klachtenregeling cliënten.
10. Zowel cliënt/diens vertegenwoordiger, naaste of gemachtigde als medewerker/organisatie kan zich, voor eigen rekening, laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. Onder omstandigheden maakt de Cao VVT hierop een uitzondering voor medewerkers over wie een klacht is ingediend.
11. De medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie cliënten voor zo ver dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden. De leidinggevende(n) is/ zijn tijdens de hoorzitting aanwezig.
12. De klachtencommissie cliënten kan zich, na voorafgaande toestemming van de directeur-bestuurder, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de Blanckenborg.
13. Nadat het onderzoek is afgerond vindt uitspraak over de gegrondheid van de klacht plaats door de klachtencommissie cliënten. Deze uitspraak dient voldoende gemotiveerd/onderbouwd te zijn. Zo mogelijk worden er aanbevelingen gegeven aan de organisatie. Is er geen eenstemmigheid over de uitspraak dan is het standpunt van de meerderheid van de klachtencommissie beslissend. Het minderheidsstandpunt wordt in de uitspraak wel vermeld.
14. Elk lid van de klachtencommissie en verder een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of vermoedt. Uitzondering hierop is het feit dat 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.
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.
16. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie cliënten wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt op basis

van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager, aangeklaagde en directeur-bestuurder.

17. De bijeenkomsten van de commissie zijn niet openbaar.

## **Artikel 11 Uitspraak van de klachtencommissie cliënten**

1. Binnen vier weken na indiening van de klacht door klager neemt de klachtencommissie cliënten één van de volgende beslissingen:
  - De klager of de klacht is ontvankelijk.
  - De klachtencommissie is onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen.
  - De klacht is ongegrond.
  - De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zo ver het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie beslist binnen vier weken na ontvangst van de Bopz-klacht, voor zo ver 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 termijnen 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.
3. Gaat het om een Bopz-klacht dan is de klachtencommissie bevoegd om de beslissing waarop een klacht betrekking heeft te schorsen. Zie artikel 8.
4. 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 zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
5. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van 4 weken om te komen tot een uitspraak op de klacht tekort is informeert de klachtencommissie met motivatie de klachtenfunctionaris cliënten. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij uitspraak zal doen. De termijn kan maximaal nog één keer met 4 weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris cliënten neemt contact op met de klager. Daarna informeert de klachtenfunctionaris de klachtencommissie cliënten, de directeur-bestuurder, de aangeklaagde en diens leidinggevende.
6. De klachtencommissie cliënten kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
7. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.
8. De uitspraak op een Bopz-klacht wordt, binnen een week na vaststelling van het besluit, door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de betrokken cliënt/diens vertegenwoordiger (indien deze niet zelf de klager is), de aangeklaagde en aan de directeur-bestuurder, de behandelende persoon, de Bopz-arts en de Inspectie Gezondheidszorg.
9. In een uitspraak beschrijft de klachtencommissie cliënten:
  - De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft.
  - De standpunten van de klager en de aangeklaagde.
  - De wijze waarop de klachtencommissie de klacht heeft behandeld.
  - De uitspraak van de klachtencommissie en de motivering daarvan.
  - De namen van de leden die de uitspraak hebben vastgesteld.
  - Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

- Bij een Bopz klacht de mogelijkheden om tegen deze klacht in beroep te gaan.
10. Indien de uitspraak betrekking heeft op een Bopz-klacht en deze gegrond wordt verklaard, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het vorige lid genoemde onderwerpen tevens dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk wordt vernietigd. Zij kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
  11. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de commissie.
  12. In geval van een Bopz-klacht kan de klager de rechter van de arrondissementsrechtbank een beslissing over de klacht vragen indien:
    - De klachtencommissie niet binnen twee weken een uitspraak heeft gedaan.
    - De uitspraak van de klachtencommissie inhoudt dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
    - De klachtencommissie de klacht (deels) ongegrond heeft verklaard.

## **Artikel 12    Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie cliënten**

### **A. Klacht op basis van de Wkkgz**

1. De directeur-bestuurder deelt, binnen 2 weken na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie cliënten, over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde, aan de klachtencommissie en klachtenfunctionaris cliënten zijn oordeel schriftelijk mee. Tevens of hij na aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen. Zo ja, welke en op welke termijn.
2. Bij afwijking van de termijn neemt de directeur-bestuurder contact op met de klachtenfunctionaris cliënten. Hij bespreekt in hoeverre en waarom hij af wil wijken van de termijn. De klachtenfunctionaris cliënten neemt contact op met de klager. Vervolgens informeert de klachtenfunctionaris cliënten de directeur-bestuurder, de klachtencommissie cliënten, de aangeklaagde en diens leidinggevende. Het oordeel van de directeur-bestuurder volgt uiterlijk binnen 4 weken na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie wijst de Blanckenborg op klachten die een ernstige situatie betreffen met een structureel karakter. Dergelijke klachten betreffen klachten over ernstige risicovolle situaties van structurele aard waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. Indien de klachtencommissie vervolgens constateert dat de Blanckenborg geen maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie de situatie (geanonimiseerd) aan de IGZ.

### **B. Klacht op basis van wet Bopz**

1. Indien de klachtencommissie cliënten 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 de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
4. 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 IGZ schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijgen van de beslissing van een

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 Blanckenborg. Dit kan op grond van de beslissing waartegen de klacht is gericht; deze is onrechtmatig. De rechter kan hierop afzonderlijk beslissen.
6. De Blanckenborg hoeft niet te reageren op een uitspraak over Bopz-klachten daarover neemt de klachtencommissie zoals hiervoor beschreven zelf een beslissing.

#### **Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtdossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal 15 jaar bewaard. De directeur-bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen bijvoorbeeld als er 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. Uitzondering hierop betreft het volgende: als in de uitspraak over een Bopz-klacht iets staat geschreven over de behandeling of een aspect daarvan met mogelijke gevolgen voor de toekomstige behandeling moet hierover in het dossier van de cliënt een aantekening worden gemaakt.

#### **Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

1. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.
2. Indien de klachtencommissie cliënten over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de IGZ schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

#### **Artikel 16 Overleg klachtencommissie**

De commissie komt bijeen zo vaak als de voorzitter het nodig oordeelt. Twee keer per jaar is er een afstemmingsoverleg met de klachtenfunctionaris cliënten. De overleggen vinden plaats in aanwezigheid van minimaal drie leden.

#### **Artikel 17 Periodieke rapportage**

1. In het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording worden de klachten vermeld.
2. De klachtenfunctionaris cliënten vermeld de klachten die door de klachtencommissie cliënten zijn behandeld in de klachtenrapportage die na afloop van een kwartaal wordt gemaakt.

## **BIJLAGE 3 HUISHOUDELIJK REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN**

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

1. Reglement; is het huishoudelijk reglement dat is gebaseerd op Bijlage 2, klachtencommissie cliënten, artikel 1, 2 en 3, van de klachtenregeling cliënten van de Blanckenborg.
2. Commissie; is de klachtencommissie cliënten genoemd onder 13, deel 1 van deze klachtenregeling.
3. Secretaris; is de ambtelijk secretaris die door de voorzitter van de klachtencommissie cliënten, na overleg met de directeur-bestuurder, wordt toegevoegd aan de commissie.

### **Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie cliënten**

1. De commissie bestaat uit 8 personen.
2. Oosterlengte benoemt de leden van de commissie op persoonlijke titel als volgt:
  - Een voorzitter, jurist.
  - Een lid als vertegenwoordiger voor het werkveld zorg.
  - Een lid, specialist ouderengeneeskunde.
  - Een lid dat het vertrouwen heeft van de centrale cliëntenraad en door de centrale cliëntenraad is voorgedragenVoor alle leden zijn plaatsvervangende leden benoemd door de directeur-bestuurder van Oosterlengte. De centrale cliëntenraad heeft een vervangend lid voorgedragen en deze is benoemd door de directeur-bestuurder.  
De commissie kent alleen leden die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met Oosterlengte en de Blanckenborg.

### **Artikel 3 Ambtelijk secretaris**

1. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die na overleg tussen de voorzitter van de klachtencommissie en de directeur-bestuurder van Oosterlengte aan de commissie wordt toegevoegd.
2. De secretaris is belast met het opstellen van de agenda, de voorbereiding en de verslaglegging van het halfjaarlijks overleg tussen commissie en klachtenfunctionaris cliënten. Voor dit overleg worden zowel leden als vervangende leden uitgenodigd. De agenda en de stukken worden een week voor het overleg aan de leden en vervangende leden van de commissie toegestuurd per post. Het verslag van het overleg wordt in het eerstvolgende overleg behandeld en na goedkeuring vastgesteld.
3. De secretaris bevestigt de ontvangst van een klacht en informeert de commissie, in eerste instantie alleen de leden, de directeur-bestuurder en de betrokkenen binnen de Blanckenborg. Is één van de leden afwezig dan wordt het vervangende lid geïnformeerd.
4. De secretaris neemt contact op met de klager en zorgt voor nadere afstemming met de klager. Informeert vervolgens de commissie, directeur-bestuurder en de betrokkenen binnen de Blanckenborg.
5. In geval er een hoorzitting naar aanleiding van een klacht wordt gehouden dan bereid de secretaris deze voor; nodigt de commissie en de betrokkenen uit en verspreid de relevante stukken. Tevens informeert de ambtelijk secretaris de directeur-bestuurder. Indien nodig vraagt de secretaris toestemming, door middel van een schriftelijke machtiging, voor inzage in vertrouwelijke stukken, bijvoorbeeld dossier cliënt, aan de betrokkenen. De secretaris maakt een verslag van de hoorzitting.



6. In overleg met de voorzitter maakt de secretaris een concept brief met de uitspraak en aanbevelingen en deze wordt aan de commissie, voorgelegd. Daarna wordt de definitieve versie gemaakt en aan de directeur-bestuurder verstuurd.
7. De secretaris stuurt na ontvangst van de reactie van de directeur-bestuurder op het advies een kopie van de reactie aan de commissie.
8. Relevantie informatie met betrekking tot een klacht wordt door de secretaris gearhiveerd.
9. De secretaris ondersteunt en adviseert de commissie maar heeft geen beslissingsbevoegdheid.

#### **Artikel 4 Zittingsduur**

1. De leden van de commissie worden voor 3 jaar benoemd en kunnen aansluitend voor een periode van 3 jaar worden herbenoemd. Van deze zittingsduur kan in overleg tussen directeur-bestuurder van Oosterlengte en de klachtencommissie cliënten worden afgeweken. De argumenten waarom de zittingsduur nogmaals wordt verlengd worden schriftelijk vastgelegd door de ambtelijk secretaris. De centrale cliëntenraad wordt in de gelegenheid gesteld hierover verzwaard advies uit te brengen.
2. Door de secretaris wordt een overzicht benoeming leden klachtencommissie cliënten gemaakt en de termijnen worden bewaakt.

#### **Artikel 5 Ontslag**

Het ontslag van een commissielid of de ambtelijk secretaris, voor de functie van ambtelijk secretaris, wordt verleend door de directeur-bestuurder van Oosterlengte.

Ontslaggronden zijn:

- Eigen verzoek van het commissielid.
- Kennelijke ongeschiktheid voor de taak, naar de mening van de overige leden van de commissie.

#### **Artikel 6 Datum in werking treden**

Dit vernieuwde reglement treedt per 1 januari 2017 in werking en is onderdeel van de klachtenregeling cliënten van de Blanckenborg en opgenomen in bijlage 3. De medewerkers kunnen dit reglement inzien op intranet van de Blanckenborg, onder Handboek Kwaliteit. Het reglement staat ook op de website van de Blanckenborg.

**BIJLAGE 4 REGISTRATIEFORMULIER KLACHT CLIËNTEN WKKGZ****GEGEVENS CLIENT:**

Voorletters & achternaam : \_\_\_\_\_ Man/Vrouw

Geboortedatum : \_\_\_\_\_

Straatnaam/afdeling : \_\_\_\_\_

Huisnr./kamernr. : \_\_\_\_\_ Postcode : \_\_\_\_\_

Woonplaats : \_\_\_\_\_ Telefoonnr. : \_\_\_\_\_

Regio : \_\_\_\_\_

Melding betreft :       0    Zorgverlening       0    Dienstverlening  
                          0    Bejegening                   (Aankruisen wat van **toepassing** is.)

Korte toelichting : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Melder :           Cliënt/Vertegenwoordiger cliënt\*

Besproken met betreffende leidinggevende :    Ja/Nee\*

Contact met vertrouwenspersoon gehad :       Ja/Nee\*

Bemiddelingspoging klachtenfunctionaris :    Ja/Nee\*

\* doorstrepen wat niet van toepassing is

**GEGEVENS VERTEGENWOORDIGER CLIENT:** (Alleen invulling indien van **toepassing**)

Voorletters & achternaam : \_\_\_\_\_ Man/Vrouw

Straatnaam : \_\_\_\_\_

Huisnummer : \_\_\_\_\_ Postcode : \_\_\_\_\_

Woonplaats : \_\_\_\_\_ Telefoonnr. : \_\_\_\_\_

**Datum** : \_\_\_\_\_

**Handtekening melder** : \_\_\_\_\_

- **Registratieformulier opsturen naar de Blanckenborg, t.a.v. klachtenfunctionaris cliënten, Antwoordnummer 208, 9670 WB Winschoten.**
- **De klachtenfunctionaris cliënten bevestigt ontvangst van het registratieformulier binnen 5 werkdagen.**

**BIJLAGE 5****REGISTRATIEFORMULIER BOPZ KLACHT****GEGEVENS CLIENT:**

Voorletters & achternaam : \_\_\_\_\_  
Geslacht : Man/Vrouw (Streek door wat **niet** van toepassing (n.v.t.) is.)  
Geboortedatum : \_\_\_\_\_  
Locatie : \_\_\_\_\_  
Afdeling : \_\_\_\_\_ Kamernr. : \_\_\_\_\_

Klacht betreft : 0 Vastgestelde wilsonbekwaamheid  
0 Inperking bepaalde rechten  
0 Toepassing middelen & maatregelen  
0 Toepassing dwangbehandeling  
0 Overeengekomen zorgplan  
(Aankruisen wat van **toepassing** is.)

Korte toelichting : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Klager : Cliënt/Vertegenwoordiger cliënt\*  
Contact met vertrouwenspersoon gehad : Ja/Nee\*

**GEGEVENS VERTEGENWOORDIGER CLIENT:** (Alleen invulling indien van **toepassing**)

Voorletters & Achternaam : \_\_\_\_\_  
Geslacht : Man/Vrouw\*  
Straatnaam : \_\_\_\_\_  
Huisnummer : \_\_\_\_\_ Postcode : \_\_\_\_\_  
Woonplaats : \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer : \_\_\_\_\_

**Datum** : \_\_\_\_\_

**Handtekening** : \_\_\_\_\_

\* Streek door wat **n.v.t.** is

- **Formulier opsturen naar de Blanckenborg, t.a.v. Klachtencommissie cliënten, Antwoordnummer 208, 9670 BW Winschoten.**
- **De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie cliënten neemt binnen 1 week contact met u op.**

**REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE VERPLEGING VERZORGING  
EN GEBOORTEZORG**

Per 1 januari 2017

**Begripsomschrijving**

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

Stichting : de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;

commissie : de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg ingesteld en in stand gehouden door de stichting;

zorgaanbieder: het lid van de vereniging voor zorgondernemers ActiZ (ActiZ) of het lid van de vereniging Brancheorganisatie Geboortezorg (Bo Geboortezorg), die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;

cliënt : de natuurlijke persoon die een geschil heeft met een zorgaanbieder. In de zin van dit reglement wordt daar tevens onder verstaan de nabestaande van een overleden cliënt in de zin van de Wet, de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wet, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Voorwaarden : Algemene Voorwaarden zorg van ActiZ en BTN; Algemene Voorwaarden voor kraamzorg 2015' de algemene voorwaarden zoals die door Bo Geboortezorg enerzijds en de Consumentenbond en de LOC Zeggenschap in Zorg anderzijds overeengekomen zullen worden.

Wet : de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407.

Voor wat betreft bovengenoemde voorwaarden geldt de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst meest recente redactie zoals deze tot stand is gekomen in gezamenlijk overleg tussen enerzijds ActiZ en BTN of Bo Geboortezorg en anderzijds de Consumentenbond en de LOC Zeggenschap in Zorg onder auspiciën van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal – Economische Raad.

**Samenstelling en taak**

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: door de stichting aangezochte voorzitters, alsmede door de Consumentenbond en LOC Zeggenschap in Zorg gezamenlijk, respectievelijk door de vereniging Brancheorganisatie Geboortezorg (Bo Geboortezorg) en de vereniging voor zorgondernemers ActiZ (ActiZ) gezamenlijk voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.

2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en LOC Zeggenschap in Zorg gezamenlijk en een lid voorgedragen door ActiZ en Bo Geboortezorg gezamenlijk. De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door het secretariaat zonder partijen daarin te kennen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijkt.

### Artikel 3.

1. De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder te beslechten tot en met een totaalbedrag van € 25.000,--. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

2. Een geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien:

- a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
- b. de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost;
- c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

### Bevoegdheid

#### Artikel 4.

De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

### Ontvankelijkheid

#### Artikel 5.

De commissie verklaart de cliënt in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:

- a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- b. indien het een geschil betreft waarover de cliënt of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c de zorgaanbieder reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
- c. indien tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang meer bedraagt dan € 25.000,--, tenzij de cliënt bereid is te verklaren – op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering te beperken tot € 25.000,-- en afstand te doen van het meerdere.;
- d. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 een schadevergoeding wordt gevorderd.
- e. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.

#### Artikel 6.

1. De commissie verklaart op verzoek van de zorgaanbieder - gedaan bij eerste gelegenheid - de cliënt in zijn klacht niet ontvankelijk:

- a. indien hij zijn klacht niet eerst - en voor zover van toepassing overeenkomstig de in artikel 1 omschreven voorwaarden - bij de zorgaanbieder heeft ingediend, tenzij van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder indient;
- b. en de cliënt zijn geschil vervolgens niet binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
- c. indien de zorgaanbieder aan de cliënt een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de cliënt van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de cliënt ter zake van de niet naleving ervan naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

3. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de cliënt ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

## **De behandeling van geschillen**

### Artikel 7.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk of elektronisch kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de cliënt in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.
3. De cliënt dient er mee in te stemmen dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.

### Artikel 8.

1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een bedrag van € 52,50 aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
3. De zorgaanbieder is aan de stichting de kosten voor de behandeling van het geschil verschuldigd.
4. De kosten voor de behandeling van het geschil dienen op eerste verzoek door de zorgaanbieder te worden voldaan. De behandeling van het geschil zal geen verdere voortgang vinden, dan nadat de zorgaanbieder de kosten ervoor heeft voldaan.

### Artikel 9.

Indien de cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 3 en artikel 8 lid 1 wordt het geschil niet in behandeling genomen. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

### Artikel 10.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van geschil aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen en de cliënt zijn medewerking aan het onderzoek weigert of anderszins, mede de kosten van het deskundigenonderzoek in aanmerking nemend, het onderzoek naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken in het geval de zorgaanbieder failliet is verklaard, waarbij de behandeling weer voortgezet wordt na verwijzing van de rechter naar de geschillencommissie op voet van art 122 FW. Als deze situatie zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.

### Artikel 11.

Wordt het geschil door de zorgaanbieder aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de cliënt daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 en 3, waarna het geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure voor het door de cliënt aanhangig gemaakte geschil.

### Artikel 12.

1. De commissie stelt de zorgaanbieder schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de cliënt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de zorgaanbieder toegezonden. De commissie stelt de zorgaanbieder gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen. De commissie verzoekt de zorgaanbieder de daarvoor in aanmerking komende medisch hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt van de zorgaanbieder wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de cliënt toegezonden.

#### Artikel 13.

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij schriftelijk of elektronisch opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte.

2. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting door de commissie schriftelijk of elektronisch aan de wederpartij ter kennis gebracht.

#### Artikel 14.

De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De commissie geeft daarvan schriftelijk of elektronisch kennis aan partijen. De commissie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

### **Uitspraak**

#### Artikel 15.

1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens wordt het geschil voorgelegd aan de commissie. De commissie beslist het geschil naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het recht, de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voor zover condities van toepassing zijn, die in voor de cliënt ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk of elektronisch aan partijen medegedeeld.

2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:

- a. de namen van de leden van de commissie;
- b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
- c. de dagtekening van het bindend advies;
- d. de motivering van de gegeven beslissing.

#### Artikel 16.

1. Met inachtneming van artikel 15 lid 1 doet de commissie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.

2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie in afwijking van lid 1 op korte termijn uitspraak.

3. De commissie maakt de uitspraak elektronisch openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot individuele personen herleidbaar is.

#### Artikel 17.

1. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht. De commissie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:

- een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
- een betalingsverplichting vaststellen;

alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

2. De commissie kan de oplossing, die door de zorgaanbieder aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.

#### Artikel 18.

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 19 is in dat geval niet van toepassing.

#### Artikel 19.

1. Indien de klacht van de cliënt door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de zorgaanbieder aan de cliënt het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.

2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing indien de commissie de klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.

3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de zorgaanbieder en de klacht van de cliënt door de commissie geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de cliënt aan de zorgaanbieder het bedrag geheel of gedeeltelijk moet vergoeden dat hij ingevolge artikel 8 had moeten betalen als hij zelf het geschil aanhangig had gemaakt.

#### Artikel 20.

Behoudens het bepaalde in artikel 19 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1, aan de commissie verschuldigd is.

#### Artikel 21.

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk of elektronisch gedaan verzoek een kennelijk fout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 15 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.

2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.

3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid schriftelijk of elektronisch te reageren.

4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke of elektronische mededeling aan partijen.



## **Geheimhouding, wraking en verschoning**

### **Artikel 22.**

De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

### **Artikel 23.**

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld. Om dezelfde redenen kan een aan de commissie toegevoegde secretaris worden gewraakt. Lid 1 en volgende van deze bepaling zijn in dit geval van overeenkomstige toepassing.

2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.

3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.

4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.

5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.

6. Zodra partijen schriftelijk of elektronisch op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 24.**

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de zorgaanbieder is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de cliënt de nakomingsgarantieregeling in werking van ActiZ of Bo Geboortezorg, indien de zorgaanbieder daarvan lid is of was ten tijde van het ontstaan van het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft.

**Artikel 25.** In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.