



**G G Z W N B**

Geestelijke GezondheidsZorg Westelijk Noord-Brabant

---

# **Klachtenregeling**

## **Cliënten**

### **GGZ Westelijk Noord-Brabant**

voor algemene klachten<sup>1</sup>

Titel: Klachtenregeling Cliënten GGZ WNB  
Datum: 1 augustus 2021  
Verantwoordelijk: Raad van Bestuur  
Status: vastgesteld

---

<sup>1</sup> Wvggz-klachten en Bopz-klachten worden behandeld door de Regionale Klachtencommissie Wvggz. Zie voor nadere informatie [www.ggzwnb.nl](http://www.ggzwnb.nl)

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Algemene bepalingen</b>	
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	4
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Klachtopvang</b>	
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	5
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende	6
Artikel 4	De klachtenfunctionaris	6
Artikel 5	De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) en familievertrouwenspersoon (fvp)	7
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Klachtenbehandeling door klachtenfunctionaris</b>	
Artikel 6	Het indienen van een klacht	8
Artikel 7	Bevoegdheid en ontvankelijkheid	8
Artikel 8	Werkwijze bij behandeling van een klacht	9
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Klachtenbehandeling door klachtencommissie</b>	
Artikel 9	Klachtencommissie	10
Artikel 10	Samenstelling klachtencommissie	11
Artikel 11	Einde lidmaatschap klachtencommissie	11
Artikel 12	Ambtelijk secretaris	12
Artikel 13	Het indienen van een klacht	12
Artikel 14	In behandeling nemen van een klacht	12
Artikel 15	Bevoegdheid van de commissie en ontvankelijkheid van de klacht	13
Artikel 16	Zittingscommissie	14
Artikel 17	Onderzoek	14
Artikel 18	Hoorzitting	14
Artikel 19	Stopzetting behandeling van de klacht	15
Artikel 20	Advies van de klachtencommissie	15
Artikel 21	Oordeel Raad van Bestuur	16
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Behandeling verzoek tot schadevergoeding</b>	
Artikel 22	Het indienen van een verzoek tot schadevergoeding	16
Artikel 23	Ontvankelijkheid van het verzoek	17
Artikel 24	Beoordeling verzoek door Raad van Bestuur	17
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Overige bepalingen</b>	
Artikel 25	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	18
Artikel 26	Geschillencommissie	18
Artikel 27	Geheimhouding	18
Artikel 28	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	19
Artikel 29	Overige klacht-en meldmogelijkheden	19
Artikel 30	Kosten	19
Artikel 31	Jaarverslag en reglement	19

Artikel 32	Openbaarmaking klachtenregeling	19
Artikel 33	Evaluatie	20
Artikel 34	Onvoorziene omstandigheden	20
Artikel 35	Vaststelling en wijziging regeling	20
Artikel 36	Datum van inwerkingtreding	20
Bijlage 1: Klachten aangaande zorg verleend op basis van de Jeugdwet		21

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : GGZ Westelijk Noord-Brabant;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. naastbetrokkenen : de echtgenoot, geregistreerd partner, levensgezel, ouder, voogd, kind, broer, zus of vertrouwenspersoon van cliënt die met instemming van cliënt bij de zorg aan hem betrokken is;
- f. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is,
- g. klager : degene die een klacht indient;
- h. aangeklaagde : de instelling of voor de instelling werkzame personen tegen wie de klacht zich richt.  
Toelichting: ook voor de instelling werkzame vrijwilligers en personeel niet in loondienst;
- i. inspecteur : de bevoegde inspecteur gezondheidszorg en jeugd;
- j. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- k. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een

bepaalde klacht behandelen;

- l. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van cliënten;
- m. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet forensische zorg, Jeugdwet of Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. Voor klachten aangaande zorg op basis van de Jeugdwet geldt bijlage 1.
- n. geschillencommissie : de geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 lid 1 van de Wkkgz waarbij de zorgaanbieder aangesloten is.
- o. Wkkgz : Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg.
- p. AVG : Algemene verordening gegevensbescherming.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is of over de behandeling/begeleiding die cliënt van hem/haar ontvangt;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris;
  - d. de patiëntenvertrouwenspersoon of de familievertrouwenspersoon.
  
2. Een klacht kan telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via het digitale klachtenformulier worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt klachten in ontvangst. Een klacht over jeugd-ggz kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is of over de behandeling/begeleiding die cliënt ontvangt in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker of over de behandeling/begeleiding die cliënt ontvangt, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - b. informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - c. adviseren van cliënt die overweegt een klacht in te dienen en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
  - d. helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
  - e. bemiddelen tussen degene die een klacht heeft en de medewerker op wie de klacht zich richt.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functieprofiel.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet

geval verricht. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en zorgaanbieder. Binnen de kaders van het functieprofiel bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht.

5. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet met andere uitvoerende taken bij de zorgaanbieder of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn/haar mogelijkheid onafhankelijk te kunnen functioneren.
6. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
7. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
8. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
9. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
10. Jaarlijks heeft de klachtenfunctionaris een overleg met de cliëntenraad over zijn werkzaamheden en bevindingen in het afgelopen jaar.

## **Artikel 5 De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) en de familievertrouwenspersoon (fvp)**

1. Een cliënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een pvp.
2. De cliënt wordt geïnformeerd over de pvp, waarbij hij terecht kan met vragen en klachten over de zorgverlening. De pvp is onafhankelijk en niet in dienst van de zorgaanbieder. De hulp van de pvp is gratis

3. Naasten die een klacht hebben over de zorgverlening of over de bejegening jegens henzelf kunnen terecht bij de familievertrouwenspersoon. De fvp is onafhankelijk en niet in dienst van de zorgaanbieder. De hulp van de fvp is gratis.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling door klachtenfunctionaris**

#### **Artikel 6 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via het digitale klachtenformulier worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt klachten in ontvangst. Na ontvangst van een klacht betrekking op jeugd-ggz zendt de klachtenfunctionaris deze klacht direct door aan de klachtencommissie. Wanneer de klager ermee instemt kan bij een klacht over de jeugd-ggz de klachtenfunctionaris trachten de klacht via bemiddeling op te lossen. Klager kan er ook voor kiezen om zijn klacht rechtstreeks voor te leggen aan de klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. Cliënt;
  - b. Vertegenwoordiger van cliënt;
  - c. Nabestaanden;
  - d. Naastbetrokkenen.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Familie/naaste van een cliënt kan tevens een klacht indienen tegen een gedraging (bejegening) of beslissing van een medewerker of van de instelling jegens henzelf.

#### **Artikel 7 Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.
2. In de volgende gevallen is de klachtenfunctionaris niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen:
  - a. De klacht heeft betrekking op zorg die niet door de zorgaanbieder is verleend;
  - b. De zorg waarop de klacht betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van die zorg niet werkzaam was voor de zorgaanbieder.
3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris deze, na toestemming van de klager, door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.
4. Indien een Wet verplichte ggz-klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris wordt de klager verzocht deze klacht in te dienen bij de Regionale klachtencommissie Wvggz. . Indien



de cliënt gelijktijdig zowel een algemene klacht als een Wet verplichte ggz-klacht indient, kan de algemene klacht door de klachtenfunctionaris in behandeling worden genomen. Indien er sprake is van nauwe verwevenheid tussen de Wet verplichte ggz-klacht en de algemene klacht, behandelt de Regionale klachtencommissie Wvvggz beide klachten in samenhang.

5. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. Dezelfde klacht reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
  - b. Een gelijksoortige klacht nog in behandeling is;
  - c. Het een klacht betreft die reeds bij de geschillencommissie c.q. de rechter aanhangig is gemaakt of waarin de geschillencommissie c.q. de rechter over de inhoud reeds een uitspraak heeft gedaan;
  - d. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - e. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het bestuur er in individuele gevallen wegens bijzondere omstandigheden voor gekozen heeft zich niet op die verjaringstermijn te beroepen.
6. Indien de klachtenfunctionaris zijn onbevoegdheid vaststelt of vaststelt dat de klacht niet ontvankelijk is, doet hij klager daarvan schriftelijk of per e-mail gemotiveerd mededeling.

## **Artikel 8      Werkwijze bij behandeling van een klacht**

1. De klachtenfunctionaris registreert de datum van ontvangst van de klacht en maakt een klachtdossier aan.
2. Indien de klager zich schriftelijk per brief, e-mail of via het digitale klachtenformulier tot de klachtenfunctionaris wendt en deze de inhoud van de klacht onvoldoende duidelijk is, treedt de klachtenfunctionaris hierover in overleg met klager.
3. De klachtenfunctionaris legt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, contact met klager. De klachtenfunctionaris registreert zijn contactpogingen. Indien klager zich binnen twee weken na eerste contactpoging van de klachtenfunctionaris niet bereikbaar toont, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. Klager behoudt dan met inachtneming van artikel 6, lid 5 het recht de klacht op een later moment alsnog in te dienen.
4. Het eerste contact tussen klachtenfunctionaris en klager is erop gericht dat klager wordt gehoord. Verder wordt klager geïnformeerd over de klachtenregeling en zo nodig door de klachtenfunctionaris geholpen zijn klacht te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop de klacht kan worden opgelost.
5. De klachtenfunctionaris organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop van de klachtenbehandeling en doet dit in overeenstemming met deze regeling, de Wkkgz, de AVG, de voor hem geldende overige regels, beroepsnormen en functieprofiel.

6. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen en zorgt er voor dat:
  - a. Klager en beklagde zo goed mogelijk met elkaar in gesprek komen;
  - b. De uitkomst van het onderzoek kenbaar wordt gemaakt aan klager en aangeklaagde. Desgevraagd kan dit schriftelijk of per e-mail gebeuren.
7. De klachtenfunctionaris kan zich met instemming van klager in zijn onderzoek laten ondersteunen door andere medewerkers van de zorgaanbieder, zolang dit onderzoek niet wordt uitgevoerd door iemand die betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft of persoonlijke betrokkenheid heeft bij de klacht, klager of aangeklaagde.
8. Bij complexe klachten kan de klachtenfunctionaris met instemming van klager aan de klachtencommissie verzoeken het onderzoek uit te laten voeren middels een hoorzitting zoals geregeld in hoofdstuk 4.
9. Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid van klager en beklagde is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk per brief of per e-mail aan klager en beklagde.
10. Indien verwacht wordt dat de klacht niet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht is ingetrokken of opgelost c.q. een oplossingstraject is afgesproken, informeert de klachtenfunctionaris uiterlijk een week voor het verstrijken van die termijn de Raad van Bestuur over de uitkomsten van het onderzoek en de resultaten van zijn inspanningen.
11. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van de klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de Raad van Bestuur in overleg met de klachtenfunctionaris besluiten de in lid 10 bedoelde termijn met ten hoogste 4 weken verlengen. Van het verlengen van die termijn doet de klachtenfunctionaris mededeling aan klager en aangeklaagde.
12. Onverminderd leden 10 en 11 kunnen klager en klachtenfunctionaris in goed overleg en met wederzijds goedvinden een langere termijn afspreken.

#### **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling door klachtencommissie**

##### **Artikel 9 Klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

## **Artikel 10 Samenstelling klachtencommissie**

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur benoemt een voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
3. De optredende commissie bestaat uit drie leden. Er kan gekozen worden uit een pool van leden, waaronder:
  - Twee juristen, niet werkzaam bij of voor de instelling.
  - Minimaal één psychiater (np), niet werkzaam bij of voor de instelling.
  - Een vertegenwoordiger uit of op voordracht van de Cliëntenraad van de instelling.
  - Minimaal twee beroepsbeoefenaren, bij voorkeur niet werkzaam in de instelling
4. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger voor de resterende periode voorgedragen conform het bepaalde onder in dit artikel.

## **Artikel 11 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

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

### **Artikel 12   Ambtelijk secretaris**

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

### **Artikel 13   Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie**

1. Een algemene klacht of een klacht over jeugd-ggz kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. Cliënt;
  - b. Vertegenwoordiger van cliënt;
  - c. Nabestaanden;
  - d. Naastbetrokkenen.

### **Artikel 14   In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht, algemene klacht of klacht over jeugd-ggz, nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris wordt de klacht door de klachtencommissie doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris om te proberen de klacht op een zo laagdrempelig mogelijke manier op te lossen. De klager wordt hierover geïnformeerd door de klachtencommissie. Indien de klager vervolgens geen medewerking aan de door klachtenfunctionaris geboden oplossing wil verlenen omdat klager uiteindelijk toch liever een oordeel van de klachtencommissie wil ontvangen neemt de klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling. Ook indien een bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet succesvol is geweest, neemt de klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling indien de klager hierom verzoekt
2. De klachtencommissie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht dan wel na ontvangst van het bericht dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in

de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De Raad van Bestuur wordt geïnformeerd over de klacht.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en verzoekt om toestemming.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht. Indien klager binnen twee weken deze nadere inlichtingen niet verstrekt dan wel het in zijn geheel niet mogelijk is om in contact te treden met klager, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. Klager behoudt dan met inachtneming van artikel 6, lid 5 het recht de klacht op een later moment alsnog in te dienen.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en de Raad van Bestuur. De klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde om, uiterlijk binnen 5 werkdagen voor de zitting, schriftelijk te reageren op de klacht. Hiertoe kan gebruik worden gemaakt van een format verweerschrift. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 15 Bevoegdheid van de commissie en ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt op grond van artikel 7 of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen en daarna of de klacht ontvankelijk is. Indien de voorzitter besluit dat de klachtencommissie niet bevoegd is dan wel de klacht niet-ontvankelijk is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en aangeklaagde medegedeeld.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de

zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## **Artikel 16 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

## **Artikel 17 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt in beginsel eveneens indien de inzet van een tolk noodzakelijk is.

## **Artikel 18 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

## **Artikel 19 Stopzetting behandeling van de klacht**

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

## **Artikel 20 Advies van klachtencommissie**

1. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;

d de Raad van Bestuur.

## **Artikel 21 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt na ontvangst van het advies van de klachtencommissie klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht wanneer deze wordt behandeld door de klachtencommissie meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht die per e-mail of schriftelijk is ingediend.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt de website van de geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 6 Behandeling verzoek tot schadevergoeding**

### **Artikel 22 Het indienen van een verzoek tot schadevergoeding**

1. Een verzoek tot schadevergoeding kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een verzoek kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;



- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

### **Artikel 23 Ontvankelijkheid van het verzoek**

1. De Raad van Bestuur verklaart een verzoek tot schadevergoeding niet-ontvankelijk als:
  - a. hetzelfde verzoek van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijk verzoek nog in behandeling is;
  - c. het verzoek wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. deze niet binnen de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar is ingediend, in te gaan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.
2. Indien de Raad van Bestuur een verzoek niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 24 Beoordeling verzoek door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt het verzoek tot schadevergoeding zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van het verzoek meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van het verzoek door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat het verzoek ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager. De Raad van Bestuur geeft aan waarom het verzoek niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en het verzoek niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van het verzoek bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de procedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over het verzoek tot schadevergoeding aan de klager. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe het verzoek is behandeld en hij motiveert zijn oordeel over het verzoek.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de procedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om het verzoek tot schadevergoeding ter beoordeling aan de geschillencommissie voor

te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 7 Overige bepalingen**

### **Artikel 25 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk of per e-mail heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
4. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken andere zorgaanbieder gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

### **Artikel 26 Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie

### **Artikel 27 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking

verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 28    Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard, tenzij het documenten betreft die met het oog op herstel en behandeling onmisbaar geacht worden in het EPD. In dat geval worden alleen die gegevens betreffende de klachtafhandeling opgenomen die voor goede behandeling of zorg noodzakelijk zijn. Bij voorkeur bespreekt de behandelaar dit vooraf met de cliënt.

### **Artikel 29    Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 30    Kosten**

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

### **Artikel 31    Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 mei van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

### **Artikel 32    Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 33 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 34 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

### **Artikel 35 Vaststelling en wijziging regeling**

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

### **Artikel 36 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2021

## **Bijlage 1: Klachten aangaande zorg op basis van de Jeugdwet**

Een klacht kan worden ingediend door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder of nabestaande.

Klacht dient behandeld te worden door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder.

De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de formele indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en het bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen hiervan. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Bij afwijking van deze termijn deelt de commissie dit gemotiveerd mede aan klager en aangeklaagde.

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk toelichting te geven op de klacht. De commissie hoort klager en aangeklaagde in principe in een gezamenlijke hoorzitting.

De Raad van Bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.