

Klachtenregeling klanten MeanderGroep Zuid-Limburg

Doel

De klant weet hoe hij een klacht kan indienen en ervaart serieuze aandacht voor klachten en ongenoegens middels een goed klachtensysteem. Klachten en uitingen van ongenoegen worden met respect behandeld, geregistreerd en besproken binnen het betreffende managementteam.

Eindverantwoordelijk voor een goede klachtenregeling is de raad van bestuur (rvb). Directies en leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor juiste uitvoering en opvolging.

De klachtenregeling klanten geldt voor alle diensten van MeanderGroep Zuid Limburg (MGZL). De regeling wordt vastgesteld door de raad van bestuur met instemming via de centrale cliëntenraad (ccr) en de ondernemingsraad (or).

Inleiding

De klachtenregeling klanten MGZL is gebaseerd op het model klachtenregeling van ActiZ en LOC van december 2019.

Met deze klachtenregeling wordt bereikt, dat alle klanten van MGZL dezelfde mogelijkheden wordt geboden, als zij een klacht wensen voor te leggen aan een klachtenfunctionaris, de klachtencommissie met daarbij tevens, in sommige gevallen, de mogelijkheid om zich te wenden tot de geschillencommissie.

Klachtenbehandeling door de klachtencommissie geschiedt op basis van de Wet kwaliteit en klachten zorg (Wkkgz) en de Jeugdwet.

Voor klachten over jeugdhulp op basis van de Jeugdwet geldt de regeling met in achtname van de in het addendum aangegeven afwijkingen. Op grond van de Jeugdwet heeft een cliënt recht op advies en bijstand van een vertrouwenspersoon.

Klachten op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen niet onder deze regeling.

Op grond van de Wzd moeten klachten over de beslissingen en het nakomen van verplichtingen in het kader van het verlenen van onvrijwillige zorg die genoemd zijn in artikel 55 van die wet beoordeeld worden door een externe klachtencommissie.

Het gaat hierbij om klachten over:

- de beslissing over de vraag of een cliënt wilsbekwaam is;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- de uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode dat er nog geen zorgplan is;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin het zorgplan niet voorziet;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing of verplichting van de Wzd-functionaris;
- de verplichting om een dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.

MGZL verwijst deze klachten naar de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Op grond van de Wzd heeft een cliënt recht op advies en bijstand van een cliëntenvertrouwenspersoon.

Daar waar in dit reglement wordt gesproken over hij kan ook zij gelezen worden.

Klachtenregeling voor derden

Geboortezorg Limburg B.V. maakt op eigen verzoek gebruik van de klachtenregeling van MGZL, dat wil zeggen uitsluitend van de klachtencommissie en geschillencommissie.

De verantwoordelijkheid voor de instandhouding van de klachtenregeling en de klachtencommissie ligt bij MGZL.

In het kader van de behandeling van klachten ingediend door klanten van Geboortezorg Limburg BV heeft in deze klachtenregeling dan ook het begrip "zorgaanbieder" en "de raad van bestuur" betrekking op de raad van bestuur van Geboortezorg Limburg BV. Dit geldt niet voor hoofdstuk 3 van deze regeling.

Klachtenregeling Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder:
stichting MeanderGroep Zuid-Limburg (MGZL)
 - b. raad van bestuur:
de raad van bestuur van MGZL;
 - c. klachtencommissie:
de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d. klant:
Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning op basis van WMO 2015, overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend.
 - e. klacht:
 - a. uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een klant, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - b. Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bij de zorgverlening betrokken familielid of naaste van een klant, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
 - f. klager:
degene die een klacht indient;
 - g. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - h. cliëntenraad:
de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) is ingesteld ten behoeve van de klanten van MGZL;
 - i. zittingscommissie:
de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - j. klachtenfunctionaris:
degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van klanten;
 - k. zorg:
zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) danwel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg(Big) niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met

een ander doel dan bevorderen of bewaken van de gezondheid van de klant Jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet en Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 valt ook onder het begrip zorg.

1. geschillencommissie:
de Geschillencommissie Zorg, een externe commissie die een bindende uitspraak doet over de klacht en tevens een beperkte schadevergoeding kan toekennen.
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 8, eerste lid, onderdeel a Wmcz 2018 aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een klant terecht als hij ontevreden is

1. Een klant, diens vertegenwoordiger of nabestaande of een bij de zorgverlening betrokken familielid of naaste kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Indien een klant aanspraak kan maken op advies en of bijstand van een (cliënten-) vertrouwenspersoon wordt deze indien de klant dit wenst bij het bespreken van zijn onvrede dan wel het indienen van een klacht betrokken.
3. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat klanten bij aanvang van de zorg schriftelijk worden geïnformeerd over de (cliënten-)vertrouwenspersonen, klachtenfunctionaris, diens taak en op welke plaats en tijdstippen deze personen bereikbaar en beschikbaar zijn. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie zichtbaar is.
4. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat de (cliënten-)vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en verschaft hen de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van hun taak nodig zijn.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is 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 klant daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden klanten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van klanten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden 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 klant, zijn vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. helpt klanten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
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 benoemt één of meerdere klachtenfunctionarissen en beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. In navolging van de Wmcz 2018 vraagt de raad van bestuur instemming aan de cliëntenraad over de profielschets.
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.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klanten, 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.
6. 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.
7. 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 zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. 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.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie

1. De raad van bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 27 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder een vooraf overeengekomen vacatiegeld alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 7 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De raad van bestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde en een jeugdhulpverlener tot lid van de klachtencommissie.
5. De raad van bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid in te stemmen met ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
7. De raad van bestuur en medewerkers van MGZL onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
8. De raad van bestuur stelt leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 7 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. 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 8 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.

Hoofdstuk 4 Procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 2.a Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de klant;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
- 2.b Een bij de zorgverlening betrokken familielid of naaste van een klant kan een klacht indienen over gedragingen van de zorgaanbieder jegens hem/haar.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klant, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de klant of iemand die de klant daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de klant een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de klant 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 11 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 klachtencommissie contact op met de raad van bestuur die vervolgens contact opneemt 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. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk en bij voorkeur binnen zes weken advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 13 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
 - b. betrekking hebben op beslissingen dan wel het nakomen van verplichtingen zoals genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang;
 - c. vallen onder het bereik van de Klachtenregeling medewerkers MGZL.
3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de klacht doorgestuurd naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting zoals genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang stuurt de klachtencommissie de klacht naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze valt onder het bereik van de Klachtenregeling medewerkers MGZL verwijst de klachtencommissie klager naar de vertrouwenspersoon voor medewerkers.

4. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het vorige lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
6. 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.

Artikel 14 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 15 Zittingscommissie

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

Artikel 16 Wraking

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

Artikel 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.

Artikel 18 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Klager en aangeklaagde ontvangen van de klachtencommissie afschrift van de stukken met betrekking tot de klacht die partijen ter kennis hebben gebracht van de klachtencommissie.
2. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.
3. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een klant die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
5. 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.
6. 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.
7. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

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 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 klachtencommissie

1. 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. Adviezen 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 klant, 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 klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 11 voorziet dat voor de beoordeling van de klacht 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 bij de klachtencommissie.
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. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel 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, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
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.
5. 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 het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 22 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.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een klacht op basis van de Wzd, een klacht over overige zorg- en dienstverlening of een klacht over indicatiestelling betreft.

Artikel 23 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 24 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

Artikel 25 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 26 Kosten

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

Artikel 27 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van 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 28 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die een klacht kunnen indienen op basis van deze regelingen hun eventuele vertegenwoordigers door hen aanvang van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 29 Evaluatie

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

Artikel 30 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 31 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 32 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op

Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

ADDENDUM KLACHTEN OP BASIS VAN DE JEUGDWET

Voor de behandeling van klachten over jeugdhulp gelden de volgende afwijkende bepalingen:

- ✓ Voor de toepassing van de klachtenregeling wordt verstaan onder:
Klant:
een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie MGZL jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet verleent of heeft verleend.
- ✓ Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens de genoemde personen of door een nabestaande van deze personen.
- ✓ De uitspraak van de klachtencommissie inzake een klacht over jeugdhulp is in afwijking van artikel 20 geen advies aan de raad van bestuur maar een oordeel. Voor het overige is artikel 20 van overeenkomstige toepassing.
- ✓ Voor artikel 21 moet worden gelezen:
 - De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.
 - De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.
- ✓ Melding onverantwoorde jeugdhulp
Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie gezondheidszorg en jeugd.