



Klachtenregeling Zonnehuisgroep Noord

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING		3
Hoofdstuk 1	ALGEMENE BEPALINGEN	4
Artikel 1	Begripsomschrijving	4
Artikel 2	Doelstellingen klachtenregeling	5
Artikel 3	Uitgangspunten klachtenregeling	5
Hoofdstuk 2	SIGNAAL VAN ONVREDE	6
Artikel 4	Bij wie kan een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande terecht als hij ontevreden is?	6
Artikel 5	De medewerker, diens leidinggevende¹, de directeur zorg	6
Artikel 6	De klachtenfunctionaris	6
Hoofdstuk 3	KLACHTENBEHANDELING in kader van Wkkgz	8
Artikel 7	Het indienen van een klacht	8
Artikel 8	Het intrekken van een klacht	8
Artikel 9	Keuze klachttraject	9
Artikel 10	Behandeling door klachtenfunctionaris	9
Artikel 11	Bevoegdheid bestuurder	10
Artikel 12	Ontvankelijkheid van de klacht	10
Artikel 13	Oordeel bestuurder	10
Artikel 14	In behandeling nemen schadeclaim	11
Artikel 15	Gecombineerde behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	11
Artikel 16	Opeenvolgende klachttrajecten	11
Artikel 17	Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris	11
Artikel 18	Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg (extern)	12
Artikel 19	Geheimhouding	12
Artikel 20	Registratie	12
Artikel 21	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	12
Hoofdstuk 4	INDIENEN VAN BOPZ-KLACHT BIJ KLACHTENCOMMISSIE	13
Artikel 23	Behandeling Bopz klachten door klachtencommissie Zorg in de provincie Groningen	13
Hoofdstuk 5	OVERIGE BEPALINGEN	13
Artikel 24	Kwaliteitsverbetering	13
Artikel 25	Klachtenrapportages	13
Artikel 26	Omgang met onvrede over de klachtbehandeling	14
Artikel 27	Overige klacht- en meldmogelijkheden	14
Artikel 28	Kosten klachtbehandeling	14
Artikel 29	Kwaliteitsverslag	14
Artikel 30	Openbaarmaking klachtenregeling	15
Artikel 31	Evaluatie	15
Artikel 32	Vaststelling en wijziging regeling	15
Artikel 33	Datum van inwerkingtreding	16
Bijlage 1	Lijst met afkortingen	17
Bijlage 2	Bopz Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie zorg in de Provincie Groningen	18
Bijlage 3	Formulier wens, idee, klacht	23
Bijlage 4	Formulier klachten Bopz	24
Bijlage 5	Regeling geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg	25

¹ 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.

Klachtenklachtenregeling Zonnehuisgroep Noord

Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat Zonnehuisgroep Noord daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen wij het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

In deze klachtenregeling cliënten is geregeld hoe klachten binnen Zonnehuisgroep Noord 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 klachtenklachtenregeling. De intentie van de wet is daarbij om de kansen op probleemoplossing en herstel van de relatie tussen cliënten en zorgverleners/-aanbieder (tussen klager en aangeklaagde) te versterken.

Voor zorgorganisaties die locaties met een Bopz-aanmerking in stand houden, zijn bovendien de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz.

Basis voor deze klachtenregeling waren:

- Wkkgz-klachtenregeling voor cliënten en hun naasten voor zorgaanbieders in de zin van instellingen, modelreglement van Klachtenmanagement Zorg.
- Model-klachtenregeling Variant A en C (Klachtenklachtenregeling zonder klachtencommissie en klachtenklachtenregeling met klachtencommissie voor Bopz-klachten) van Actiz.
- Deze klachtenregeling is een bewerking van de klachtenregeling die was opgesteld op basis van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz). De Wkcz is op 1 januari 2016 vervangen door de Wkkgz. Het meest opvallende verschil tussen de oude en de nieuwe wet is dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen. Organisaties met Bopz aangemerkte locaties blijven, op basis van de Wet Bopz, verplicht om een klachtencommissie in stand te houden. De wettelijk taak van deze commissie is beperkt tot behandeling van klachten over de specifieke besluiten die in de Wet Bopz zijn genoemd. De bij Zonnehuisgroep Noord aangemerkte Bopz locaties zijn: Zonnehuis de Marne (PG), Zonnehuis de Hoorn (PG), Zonnehuis Solwerd (PG), Zonnehuis Oostergast (PG), de Woonhavens en De Woonhaven Opwierde.

Nu de Wkkgz de instelling van een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, heeft Zonnehuisgroep Noord in overleg met de centrale cliëntenraad ervoor gekozen om de klachtencommissie te handhaven uitsluitend voor de behandeling van klachten op basis van de Bopz. Daarvoor is een aparte klachtenformulier ontwikkeld; formulier klachten Bopz(bijlage 4).

De klachtenregeling cliënten van Zonnehuisgroep Noord 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 door externen, die in opdracht van Zonnehuisgroep Noord werken, vallen ook onder de reikwijdte van de klachtenregeling. De klachtenfunctionaris zal in voorkomende gevallen contact met de externe organisatie hierover opnemen.

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

Voor informatie over deze klachtenregeling of het bespreken van uw onvrede kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris, telefoonnummer 0594 508591. U kunt ook een e-mail sturen naar: g.sewnandan@zonnehuisgroepnoord.nl.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. Zorgaanbieder : Zonnehuisgroep Noord wordt in het kader van deze klachtenklachtenregeling vertegenwoordigd door de bestuurder.
- b. Raad van bestuur : De raad van bestuur van Zonnehuisgroep Noord;
- c. Klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 22 van deze regeling;
- d. Cliënt : De natuurlijke persoon aan wie Zonnehuisgroep Noord, zorg, maatschappelijke ondersteuning of overige dienstverlening verleent of heeft verleend.
- e. 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
- 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 Zonnehuisgroep Noord werkzaam is (dit kan ook een uitzendkracht of vrijwilliger zijn), die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- g. Bopz klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
- h. Bopz arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- i. Schadeclaim : Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.
- j. Klager : Degene die een klacht indient.
- k. Aangeklaagde : Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- l. Cliëntenraad : De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

- | | | |
|-----------------------------------|---|--|
| m. Klachtenfunctionaris | : | Degene, die conform functiebeschrijving en het beroepsprofiel van de VKIG, binnen Zonnehuisgroep Noord belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en aan klagers en aangeklaagden. Doel is het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.; |
| n. Zorg | : | Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet 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. |
| o. Maatschappelijke ondersteuning | | Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015. |
2. In deze klachtenregeling dient voor cliëntenraad gelezen te worden : de centrale cliëntenraad (CCR)

Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling

1. De klachtenregeling van Zonnehuisgroep Noord 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 Zonnehuisgroep Noord.
 - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg- en dienstverlening bij/door Zonnehuisgroep Noord.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

1. De klachtenregeling van Zonnehuisgroep Noord 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. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Zonnehuisgroep Noord en de aan deze verbonden medewerkers en vrijwilligers.
 - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, Zonnehuisgroep Noord 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.

Hoofdstuk 2 SIGNAAL VAN ONVREDE

Artikel 4 Bij wie kan een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande 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 vrijwillige cliëntvertrouwenspersoon van de locatie;
 - d. De klachtenfunctionaris.

Artikel 5 De medewerker, diens leidinggevende, de directeur zorg²

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden 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 cliënt/diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten en/of hun vertegenwoordigers, naasten of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers 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 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 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 wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.
5. 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.

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig 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.³
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. Informeert cliënten en/of hun vertegenwoordigers, 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 Raad van Bestuur.
 - e. Informeert de bestuurder en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk, maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, 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 bestuurder. In

² Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij de opvang en afhandeling van onvrede die direct aan betrokken medewerkers/leidinggevende/directeur zorg 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.

³ Deze bepaling houdt in dat Zonnehuisgroep Noord zich niet mengt in de manier waarop de klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie, zoals ook hulpverleners bezitten.

- het 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 Leidinggevendenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.
 4. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
 5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de bestuurder wenden indien hij van mening is dat hij wordt belemmerd in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel. Tevens indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden wordt benadeeld. De bestuurder doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten. Tevens niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.⁴
 6. De klachtenfunctionaris kan zich wenden tot de raad van toezicht van Zonnehuisgroep Noord: indien de actie van de bestuurder, zoals omschreven in lid 4, niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich, gezien de omstandigheden, wendt tot de bestuurder.⁵
 7. De bestuurder draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
 8. Klachten over de klachtenfunctionaris, worden behandeld op basis van deze klachtenklachtenregeling, 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.

Op een aantal locaties binnen Zonnehuisgroep Noord zijn vrijwillige cliëntvertrouwenspersonen beschikbaar voor een vertrouwelijk gesprek en de eerste opvang van onvrede. Zij worden daarin bijgestaan door de klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 KLACHTENBEHANDELING in kader van Wkkgz

Artikel 7 Het indienen van een klacht

⁴ Deze bepalingen geven uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat Zonnehuisgroep Noord moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

⁵ Zie voetnoot 4.

1. De klager dient de klacht in bij of via de klachtenfunctionaris:
 - a. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
 - b. Er is een meldingsformulier (bij de recepties) en digitaal klachtenformulier (via de website van Zonnehuisgroep Noord) 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^e 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. Nabestaanden⁶ van de cliënt.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.⁷
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, doet de klachtenfunctionaris, 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 10 werkdagen een bevestiging.

Artikel 8 Het intrekken van een klacht

1. 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 (bij een Bopz klacht) hiervan, bij voorkeur schriftelijk of per e-mail, op de hoogte. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de klager.
2. In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang⁸ kan de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie cliënten (bij een Bopz klacht) 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.
3. In geval van dringende reden kan Zonnehuisgroep Noord 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 Zonnehuisgroep Noord

⁶ 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. 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.

⁷ 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.

⁸ Dit geldt met name bij het vermoeden van een misdrijf, bij zaken waarin Zonnehuisgroep Noord 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).

kan worden verwacht. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtenprocedure en de reden daarvan.

Artikel 9 Keuze klachttraject

1. De klachtenfunctionaris 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 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, 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 volgens artikel 10, lid 1. De betrokkenen binnen Zonnehuisgroep Noord worden op de hoogte gebracht.
 - b) **Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling**; de klachtenfunctionaris zal de klacht in behandeling nemen.
 - c) **Verzoek om een oordeel**; de door de bestuurder aangewezen persoon onderzoekt de klacht, doet een uitspraak en adviseert de bestuurder. De bestuurder geeft een oordeel en vermeldt of het advies, met reden waarom wel/niet, wordt overgenomen. De termijn waarop eventuele acties worden ondernomen wordt vermeld.
 - d) **Verzoek om een financiële vergoeding**; de klacht zal door de schadebehandelaar, die belast is met de beoordeling van schadeclaims, worden behandeld. De klachtenfunctionaris 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 goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 10 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld onder artikel 9 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
 - a. Kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris 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 bestuurder neemt de klachtenfunctionaris contact met de klager op om te informeren of hij tevreden is over de klachtbehandeling.

Artikel 11 Bevoegdheid bestuurder

1. De Bestuurder beoordeelt of hij 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 Bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld (zie artikel 11).
3. Indien de Bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Toelichting

Lid 1

In uitzonderlijke gevallen is de Bestuurder niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. 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, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 13 Oordeel Bestuurder

1. Indien de bestuurder 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. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager. Dit gebeurt voor het verstrijken van deze termijn. De bestuurder 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, 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 bestuurder, de aangeklaagde en diens leidinggevende.
2. Indien de bestuurder 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. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn kan worden behandeld en binnen welke termijn alsnog een uitspraak zal volgen. De bestuurder neemt contact op met de klager en verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij de behandeling door 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 klachtenbehandeling worden beëindigd.
3. Zonnehuisgroep Noord vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. Zonnehuisgroep Noord vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 14 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 schadebehandelaar van Zonnehuisgroep Noord. De klachtenfunctionaris treedt op als procesbegeleider en contactpersoon voor de klager.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris van de behandeling door de schadebehandelaar. Hierin staan onder meer de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en de procedure in het kort vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebeoordelaar aan de klachtenfunctionaris een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, 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 15 Gecombineerde behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg en/of diensten die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Zonnehuisgroep Noord 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 16 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 17 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

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 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. 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 Zonnehuisgroep Noord wenst. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Zonnehuisgroep Noord besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Zonnehuisgroep Noord kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 18 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.
2. Als de klager een beroep doet op de geschillencommissie, 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.
 3. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van Zonnehuisgroep Noord te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Zonnehuisgroep Noord in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.⁹
 4. Als er sprake is van een geschil betreffende een claim tot € 25.000,00, kan de klager het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
 5. Na een schriftelijke (bindende) uitspraak of advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de bestuurder van Zonnehuisgroep Noord binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is vermeld of Zonnehuisgroep Noord overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze maatregelen is en wanneer invoering plaats vindt. Als in de uitspraak aanbevelingen staan vermeld aan Zonnehuisgroep Noord is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of Zonnehuisgroep Noord deze al dan niet overneemt.
 6. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 12 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie. In bijlage 3 is het reglement van de geschillencommissie opgenomen.

Artikel 19 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 bestuurder en/of geschillencommissie duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

Artikel 20 Registratie

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

Artikel 21 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van digitaal (medisch) cliëntdossier. Een klachtendossier wordt maximaal vijftien jaar bewaard. Zonnehuisgroep Noord kiest voor deze termijn gezien de langdurige relatie die cliënten vaak met Zonnehuisgroep Noord hebben. Het komt voor dat cliënten/hun vertegenwoordigers in de loop der jaren meerdere keren klachten indienen

⁹ Artikel 21 lid sub c Wkkgz

Hoofdstuk 4 INDIENEN BOPZ-KLACHT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 23 Behandeling Bopz klachten door klachtencommissie Zorg in de provincie Groningen

De behandeling van Bopz klachten wordt door een onafhankelijke klachtencommissie uitgevoerd. Zonnehuisgroep Noord is aangesloten bij de Klachtencommissie Zorg in de provincie Groningen. Deze commissie is een commissie die door een aantal instellingen in de regio is ingesteld. Deze commissie is volstrekt onafhankelijk.

De klachtenfunctionaris is voor de klager en aangeklaagde de contactpersoon tijdens de behandeling van de klacht bij de klachtencommissie. Voor de behandeling van Bopz klachten in het kader van de Wkkgz door de klachtencommissie Zorg, zie bijlage 2 voor meer informatie.

Het klachtenreglement van de klachtencommissie is op te vragen op onderstaand adres.

Adresgegevens

Klachtencommissie Zorg in de provincie Groningen
Secretariaat
Postbus 6008
9602 HA te Groningen

Samenstelling en benoeming Klachtencommissie

De commissie bestaat uit onafhankelijke leden en is als volgt samengesteld:

1. De voorzitter en diens plaatsvervanger, bij voorkeur een jurist (niet zijnde een bestuurslid of werknemer van de instellingen) worden benoemd op voordracht van de besturen en directies zorginstelling;
2. Een lid en een plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de patiënten-cliantenorganisaties;
3. Een lid en een plaatsvervanger, niet zijnde een werknemer van de instellingen, worden benoemd op voordracht van de ondernemingsraden van de aangesloten instellingen.
4. De overige leden, zoals de verpleeghuisarts, worden benoemd op voordracht van de commissie.

De benoeming van de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aaneensluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd.

Hoofdstuk 5 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 24 Kwaliteitsverbetering

Signalen van onvrede worden besproken en leiden indien mogelijke 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 bekend wordt.
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. Leidinggevenden zijn er verantwoordelijk voor dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 25 Klachtenrapportages

1. De klachtenfunctionaris maakt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage. Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
2. De leidinggevenden bespreken deze kwartaalrapportages binnen hun eigen afdelingen/regio's/teams. Zij rapporteren aan de directeur zorg over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De bestuurder en de klachtenfunctionaris

- ontvangen hiervan een afschrift. De klachtenfunctionaris neemt relevante informatie op in de eerstvolgende kwartaalrapportage.
3. In de halfjaar rapportage voor de Raad van Toezicht en voor de commissie kwaliteit en veiligheid zijn de klachtenrapportages opgenomen.
 4. Als bij het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van Zonnehuisgroep Noord waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris de verantwoordelijk Leidinggevenden over deze situatie. De naam van de betreffende medewerker/afdeling wordt vermeld. De genoemde medewerker/afdeling ontvangt hiervan via de leidinggevende een kopie.
 5. De leidinggevende van Zonnehuisgroep Noord neemt zo nodig passende maatregelen naar aanleiding van de informatie die hij van de klachtenfunctionaris heeft ontvangen.

Artikel 26 Omgang met onvrede over de klachtbehandeling

De klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene is 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 directeur zorg of de klachtenfunctionaris 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 bestuurder. De bestuurder reageert binnen vier weken schriftelijk op de voorgelegde zaak.
3. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de bestuurder bij de behandeling van een klacht, of over de behandeling van onvrede hierover, voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van Zonnehuisgroep Noord. 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 Zonnehuisgroep Noord kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing.¹⁰ 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 Zonnehuisgroep Noord aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen vier weken is uitgebleven.

Artikel 27 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 28 Kosten klachtbehandeling bij/via Zonnehuisgroep Noord

1. Aan klager en aangeklaagde brengt Zonnehuisgroep Noord voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris of, bij Bopz klachten, de klachtencommissie 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 4. Zonnehuisgroep Noord 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 29 Kwaliteitsverslag

De gegevens betreffende klachten worden opgenomen in het kwaliteitsverslag, waarin Zonnehuisgroep Noord verantwoording af moet leggen.

¹⁰ 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 30 Openbaarmaking klachtenregeling

1. Zonnehuisgroep Noord 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 Zonnehuisgroep Noord.
2. Zonnehuisgroep Noord zorgt dat medewerkers en vrijwilligers bekend zijn met de klachtenregeling cliënten en met de mogelijkheid om in geval van onvrede de klachtenfunctionaris in te schakelen. Dit kan zijn voor advies of bemiddeling.

Artikel 31 Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris zorgt dat deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding wordt geëvalueerd. Vervolgens wordt de klachtenregeling om de vijf jaar geëvalueerd.
2. De klachtenfunctionaris betreft bij iedere evaluatie ten minste de bestuurder, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 32 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling kan worden gewijzigd en vastgesteld door de bestuurder. De klachtenfunctionaris volgt de ontwikkelingen betreffende klacht- en geschilbehandeling en informeert de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de bestuurder ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de bestuurder ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemings-raad.¹¹

¹¹ 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).

Artikel 33 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

BIJLAGE 1 LIJST MET AFKORTINGEN

- 1. Bopz** : Bijzondere Opneming Psychiatrische Ziekenhuizen
- 2. Cao** : Collectieve arbeidsovereenkomst
- 3. IGZ** : Inspectie voor de Gezondheidszorg
- 4. Wkkgz** : Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
- 5. Wlz** : Wet langdurige zorg
- 6. Wmcz** : Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
- 7. Wmo** : Wet maatschappelijke ondersteuning

BIJLAGE 2 Bopz Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie zorg in de Provincie Groningen

Artikel 1 Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een Bopz-klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 In behandeling nemen van een Bopz-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 cliënt, 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 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 3 Termijn van behandeling

Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 4 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een Bopz-klacht kennis te nemen.
2. 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.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede 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.

Toelichting

De klachtencommissie is niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als het geen Bopz-klacht betreft.

Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een Bopz-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 6 Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.
De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie 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 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 beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie 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 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 7 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 zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
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 binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 8 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 19, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Toelichting

Deze bepaling is niet op een wettelijke regeling gebaseerd.

Artikel 9 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.

Toelichting

De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 10, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.

Artikel 10 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. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt 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.
3. 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 11 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 12 Oordeel klachtencommissie

1. Het oordeel van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder oordeel beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het oordeel betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel 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. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. De klachtencommissie stuurt het oordeel 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.
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de Bopz-arts;
 - g. de inspecteur.

Toelichting

De klachtencommissie beoordeelt Bopz-klachten en verbindt daaraan zelf de consequenties over het besluit. De zorgaanbieder wordt hierover geïnformeerd, maar heeft zelf geen rol in de procedure.

Artikel 13 Toegang tot de rechter

Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Toelichting

Bopz-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd. De klager kan tegen uitspraken over Bopz-klachten in beroep gaan bij de rechtbank of de inspecteur vragen dit voor hem te doen.

Artikel 14 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 cliënt bewaard. Uitzondering hierop betreft; als in de uitspraak 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.

BIJLAGE 4 Formulier klachten Bopz

Registratieformulier voor klacht van cliënten BOPZ

Gegevens Cliënt : -----
Voorletters en achternaam :-----
Geslacht :Man/Vrouw (streep door wat **niet** van toepassing is)
Geboortedatum : -----
Locatie :-----
Afdeling : ----- Kamernummer:-----

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

Korte toelichting : -----

Klager : Cliënt/vertegenwoordiger cliënt*
Contact met de cliëntvertrouwenspersoon gehad : Ja/Nee*

Gegevens vertegenwoordiger Cliënt: (alleen invullen indien van **toepassing**)

Voorletters en achternaam : -----
Geslacht : Man/Vrouw (streep door wat **niet** van toepassing is)
Straatnaam : -----
Huisnummer : -----Postcode:-----
Woonplaats : -----
Telefoonnummer : -----

Datum : -----
-

Handtekening : -----
-

Streep door wat **n.v.t.** is

- Formulier opsturen naar Secretariaat Klachtencommissie Zorg in de Provincie Groningen, Postbus 6008, 9702HA Groningen
- De Secretaris neemt binnen 1 week contact met u op.

BIJLAGE 5 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 Reglement Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg - 2 - geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.

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 Reglement

Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg - 3 - 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 Reglement Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg - 4 - 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(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. Reglement Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg - 5 -

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.

Reglement Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg - 6 -

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.