



KLACHTENREGELING CLIËNTEN ZORGINSTELLINGEN VGU

Versie februari 2022

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	5
I. De zorginstelling	6
Artikel 2 Bij wie kan een klacht worden gemeld?	6
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	6
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	6
Artikel 5 Door wie kan een klacht worden ingediend?	7
Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur	7
Artikel 7 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de Raad van Bestuur	7
Artikel 8 In behandeling nemen van een klacht door de Raad van Bestuur	7
Artikel 9 Oordeel Raad van Bestuur	8
II. De klachtencommissie	9
Artikel 10 Bevoegdheid van de klachtencommissie	9
Artikel 11 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de klachtencommissie	9
Artikel 12 In behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie	9
Artikel 13 Beoordeling aard van de klacht en termijn van behandeling van de klacht door de klachtencommissie	10
Artikel 14 Onderzoek	10
Artikel 15 Hoorzitting	10
Artikel 16 Uitspraak en oordeel klachtencommissie	11
Artikel 17 De klachtencommissie	11
Artikel 18 Samenstelling en benoeming klachtencommissie	11
Artikel 19 Einde lidmaatschap klachtencommissie	12
Artikel 20 De ambtelijk secretaris	12
Artikel 21 Zittingscommissie	12
Artikel 22 Wraking	13
Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	13
Artikel 24 Jaarverslag en reglement	13
III. Overige	14
Artikel 25 Beoordeling klacht die op meerdere zorginstellingen betrekking heeft	14
Artikel 26 Beroepsmogelijkheden	14
Artikel 27 Intrekken van de klacht	14
Artikel 28 Geheimhouding	14
Artikel 29 Overige klacht- en meldmogelijkheden	14
Artikel 30 Kosten	14
Artikel 31 Onvoorzene omstandigheden	14
Artikel 32 Bekendmaking	14
Artikel 33 Evaluatie	15
Artikel 34 Vaststelling en wijziging regeling	15
Artikel 35 Inwerkingtreding	15
Bijlage 1 Hoofdstuk 3 uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen	16

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 de zorginstelling daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan de zorginstelling 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.

Hoe klachten van cliënten binnen een bij de Klachtencommissie VGU aangesloten zorginstelling behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. Voor de interne behandeling van klachten binnen de zorginstelling wordt door de zorginstelling een reglement opgesteld, afgestemd op deze klachtenregeling.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) is op 1 januari 2016 vervangen door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz verplicht de zorginstelling om een klachtenregeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Het is niet verplicht om een klachtencommissie in te stellen, maar de bij de klachtencommissie van de VGU aangesloten instellingen hebben ervoor gekozen om de klachtencommissie te handhaven omdat in hun visie een klachtencommissie onmisbaar is als ondersteunend orgaan bij de uitvoering van de verantwoordelijkheid van de zorginstelling voor een goede en laagdrempelige klachtafhandeling.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorginstellingen die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Deze regeling voorziet dan ook in de behandeling van klachten van cliënten van de zorginstelling die maatschappelijke ondersteuning ontvangen.

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. De Jeugdwet voorziet in een klachtenregeling die sterk lijkt op de regeling uit de ingetrokken Wkcz. De minister van VWS is voornemens de Jeugdwet aan te passen, zodat het klachtrecht in de jeugdhulp overeenstemt met het klachtrecht in de zorg. Deze regeling kan als basis fungeren voor een klachtenregeling voor cliënten van de zorginstelling die onder de Jeugdwet vallen.

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. Deze wet schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie: de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze klachten dienen bij de KCOZ ingediend te worden. De Klachtencommissie VGU kan deze klachten niet behandelen.

Samenvatting verloop klachtbehandeling:

- De klacht kan worden voorgelegd aan:
 - o De betrokken medewerker(s) of team van de zorginstelling.
 - o De betrokken leidinggevende van de zorginstelling.
 - o De klachtenfunctionaris (kan tevens cliëntvertrouwenspersoon zijn) van de zorginstelling.
 - o De Klachtencommissie.
- Het bespreken van de klacht met de betrokken medewerker(s) of het team van de zorginstelling is een logische eerste stap. Daar kan de klacht mogelijk ook snel worden opgelost.
- Wanneer de klacht niet met de medewerker(s) of het team kan worden opgelost, dan kan deze worden voorgelegd aan de betrokken leidinggevende van de zorginstelling. Ook zij kunnen helpen bij het vinden van een oplossing.
- De klacht kan ook (eventueel rechtstreeks) worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van de zorginstelling of aan de klachtencommissie. In dit geval wordt de klacht anoniem geregistreerd. De klager wordt eerst gevraagd om de klacht met medewerkers binnen de zorginstelling te bespreken. Indien klager hiervan geen gebruik wenst te maken of indien de klacht hiermee niet kan worden opgelost, wordt met de klager besproken of de klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur van de betreffende zorginstelling. Indien dit het geval is dan

- wordt door de klager een melding van de klacht gestuurd aan de Raad van Bestuur. De klager kan de klacht ook rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie voor behandeling door de klachtencommissie. In dit geval meldt de klachtencommissie dit aan de Raad van Bestuur.
- De Raad van Bestuur van de zorginstelling geeft na de melding van de klacht voor behandeling door de klachtencommissie binnen zes weken een schriftelijk oordeel. Indien noodzakelijk kan deze termijn door de Raad van Bestuur worden verlengd met uiterlijk vier weken; bijvoorbeeld in verband met een onderzoek. Binnen vier weken met een mogelijke verlenging van vier weken na de melding van de klacht door de Raad van Bestuur voor behandeling door de klachtencommissie doet de klachtencommissie uitspraak over de klacht.
 - In het schriftelijk oordeel van de Raad van Bestuur van de zorginstelling wordt gemotiveerd aangegeven:
 - o Of degene die de klacht heeft ingediend ontvankelijk is.
 - o Of de klager bij de zorginstelling aan het juiste adres is.
 - o Of de klacht gegrond of ongegrond is.
 - o Welke maatregelen naar aanleiding van de klacht worden genomen.
 - o Binnen welke termijn de maatregelen worden uitgevoerd.
 - Indien degene die de klacht heeft ingediend na het schriftelijk oordeel van de Raad van Bestuur van mening blijft dat de klacht onvoldoende is opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de geschillencommissie waarbij de zorginstelling aangesloten is. De klacht kan ook altijd worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorginstelling: de stichting (naam stichting);
 - b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorginstelling;
 - c. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 18 van deze regeling;
 - d. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorginstelling zorg verleent of heeft verleend;
 - e. klacht: formele 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 zorginstelling of door een persoon die voor de zorginstelling 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. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - i. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorginstelling;
 - j. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - k. klachtenfunctionaris: degene die binnen de zorginstelling belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - l. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet, 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, Zvw-zorg, Wmo-zorg of Jeugdzorg, alsmede andere handelingen met als doel het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
 - m. geschillencommissie: geschilleninstantie zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
 - n. geschil: 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. Indien de zorginstelling meerdere cliëntenraden heeft, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien de zorginstelling een centrale cliëntenraad heeft en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

I. De zorginstelling

Artikel 2 Bij wie kan een klacht worden gemeld?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn klacht bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

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

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten 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 beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorginstelling onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorginstelling 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 deze melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris kunnen worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

Artikel 5 Door wie kan een klacht worden ingediend?

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur 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. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorginstelling, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorginstelling op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
3. Indien de klacht nog niet met medewerkers binnen de zorginstelling is besproken dan stelt de Raad van Bestuur de klager voor alsnog met behulp van de medewerkers binnen de zorginstelling te proberen de klacht op te lossen. De Raad van Bestuur neemt de klacht in behandeling als de klager hem laat weten niet op het voorstel in te willen gaan of dat het niet gelukt is de klacht op te lossen. De Raad van bestuur stuurt de klacht in dit geval voor behandeling door naar de klachtencommissie.
4. De Raad van Bestuur kan zich laten adviseren door deskundigen of nader onderzoek binnen de zorginstelling laten verrichten. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorginstelling.

Artikel 7 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de Raad van Bestuur

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 de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 In behandeling nemen van een klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 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 10, lid 2, 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 gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de door de klachtencommissie te behandelen klacht.
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 kan worden en binnen welke termijn 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, dan beëindigt de Raad van Bestuur de klachtenprocedure.
3. De Raad van Bestuur deelt na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie binnen de wettelijk voorgeschreven termijn 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 de uitspraak 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.

II. De klachtencommissie

Artikel 10 Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. 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.
4. 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.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorginstelling stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorginstelling op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 11 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren indien:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie 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.
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 12 In behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de medewerkers binnen de zorginstelling zal de klachtencommissie de klager voorstellen alsnog met behulp van de medewerkers binnen de zorginstelling te proberen de klacht op te lossen. Als de klager niet in wil gaan op dit voorstel of het niet gelukt is om de klacht op te lossen, dan neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling en meldt dit aan de Raad van Bestuur van de zorginstelling.
2. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en indien het een klacht betreft die door de klachtencommissie wordt behandeld een machtigingsformulier. 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 13 Beoordeling aard van de klacht en termijn van behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht als klacht wordt behandeld.
2. De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk een uitspraak over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorginstelling binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een uitspraak doet over de klacht. Dit betreft uitsluitend het melden wanneer een uitspraak kan worden verwacht. Voor het doen van de uitspraak geldt dat dit binnen de wettelijke termijn van 6 tot 10 weken moet gebeuren. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorginstelling een kopie van de klacht.

Artikel 14 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorginstelling verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorginstelling 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 zorginstelling.

Artikel 15 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. De hoorzitting vindt plaats bij de VGU in Utrecht, 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 16 Uitspraak en oordeel klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. De uitspraak 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 uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. de motivering van de uitspraak;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

Artikel 17 De klachtencommissie

1. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het op basis van artikel 24 van deze regeling vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 18 Samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU benoemt de leden van de klachtencommissie en de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger, die beiden jurist zijn. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam of werkzaam geweest bij of voor de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstellingen.
3. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het dagelijks bestuur van de VGU benoemt tenminste één jurist (de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter) tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een advies uit te brengen met betrekking tot het voorgenomen besluit tot benoeming van een door haar voorgedragen lid van de klachtencommissie.

6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden. Na iedere periode van drie jaar vindt een evaluatie plaats.

Artikel 19 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 het dagelijks bestuur van de VGU.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU 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 het dagelijks bestuur van de VGU de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het dagelijks bestuur van de VGU ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij 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 20 De ambtelijk secretaris

1. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking (niet werkzaam of werkzaam geweest bij de aangesloten instellingen).
2. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 21 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 ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 22 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, naar aanleiding van de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting, voordat de hoorzitting plaatsvindt, 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 de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een intern dossier. Dit dossier wordt na twee jaar vernietigd. De zorginstelling is bevoegd de bewaartermijn van een betreffend dossier te verlengen.
2. De zorginstelling bepaalt of de aan de uitspraak, respectievelijk het besluit, onderliggende documenten met betrekking tot een klacht al dan niet in het zorgdossier van de cliënt worden bewaard.

Artikel 24 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het dagelijks bestuur van de VGU. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen. Het jaarverslag wordt besproken met de bestuurders van de zorginstellingen die zijn aangesloten bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie regelt haar werkzaamheden nader in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het dagelijks bestuur van de VGU daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het dagelijks bestuur van de VGU onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de zorginstelling geldende regelingen.

III. Overige

Artikel 25 Beoordeling klacht die op meerdere zorginstellingen betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorginstellingen in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorginstellingen heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorginstellingen bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorginstellingen bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorginstellingen af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorginstellingen dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorginstellingen afzonderlijk.
3. Onder zorginstellingen worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 26 Beroepsmogelijkheden

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.

Artikel 27 Intrekken van de klacht

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

Artikel 28 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 29 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 30 Kosten

Voor de behandeling van klachten door de zorginstelling of door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Voor de behandeling van klachten door de geschilleninstantie worden zowel aan de zorginstelling als aan de klager kosten in rekening gebracht.

Artikel 31 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 het dagelijks bestuur van de VGU.

Artikel 32 Bekendmaking

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorginstelling te plaatsen.

Artikel 33 Evaluatie

1. Het dagelijks bestuur van de VGU evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk vindt.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de Raad van Bestuur van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling, die hierbij de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad van de betreffende zorginstelling betreft.

Artikel 34 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het dagelijks bestuur van de VGU.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het dagelijks bestuur van de VGU ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het dagelijks bestuur van de VGU ter advisering voor aan de Raad van Bestuur van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling, die dit ter advisering aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad van de betreffende zorginstelling voorlegt.

Artikel 35 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Geldend van 01-07-2016 t/m heden

Hoofdstuk 3. Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling**§ 1. Klachten****Artikel 13**

1. De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.
2. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.
3. Het tweede lid is niet van toepassing voor zover de regeling betrekking heeft op een instelling en de zorgaanbieder met betrekking tot de regeling voor die instelling op grond van enige wettelijke bepaling het advies of de instemming van een cliëntenraad moet verkrijgen.
4. De zorgaanbieder brengt de regeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld waaraan de regeling als bedoeld in het eerste lid in ieder geval moet voldoen

Artikel 14

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 15

1. De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Artikel 16

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 17

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

§ 2. Geschillen

Artikel 18

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.
2. Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister.
3. Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid.
4. Bij regeling van Onze Minister van Defensie, in overeenstemming met Onze Minister, worden nadere regels gesteld aan de geschilleninstantie waarbij hij is aangesloten teneinde de deskundigheid inzake de militaire gezondheidszorg te waarborgen.
5. De zorgaanbieder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen alsmede een wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

Artikel 19

1. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
2. De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.
3. De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.

Artikel 20

De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,-.

Artikel 21

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
 - a. is gehandeld in strijd met §1;
 - b. de mededeling, bedoeld in 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate

wegneemt;

- c. van hem 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.

2. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
3. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Artikel 22

1. De geschilleninstantie doet 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 geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.
3. De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

§ 3. Geheimhouding

Artikel 23

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit hoofdstuk en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.