

Reglement Commissie Klachtbehandeling

van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling

Voorwoord

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 zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties 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 zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Nu de Wkkgz de instelling van een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, staat het zorgorganisaties vrij om de klachtencommissie af te schaffen dan wel de klachtencommissie te handhaven en haar ook in de nieuwe klachtenregeling een taak te geven bij de beoordeling van klachten.

De Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling heeft, in samenspraak met haar leden, de keus gemaakt voor een klachtenregeling met een onafhankelijke klachtencommissie voor alle klachten. De werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie is gericht op het herstellen van de relatie tussen zorgaanbieder en cliënt. Zeker wanneer de cliënten bij de zorgaanbieder wonen, is het herstellen van de relatie een belangrijk onderdeel van het behandelen van een klacht en daarmee een waardevolle toevoeging aan de klachtenprocedure.

Het reglement van de Commissie Klachtbehandeling van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling is sterk gebaseerd op de model-klachtenregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in Zorg variant b (een klachtenregeling met een klachtencommissie voor alle klachten).

Sinds 1 januari 2020 is Wet Bopz vervangen door de Wet zorg en dwang en de Wet verplichte ggz. De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperkingen en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Voor klachten over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) geldt een aparte procedure. Deze is opgenomen in hoofdstuk 6 van dit reglement. De Wet Verplichte ggz rekent de commissie niet tot haar domein.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. bestuur : het bestuur van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling;
 - b. zorgaanbieder : een bij de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling aangesloten rechtspersoon die als deelnemer is aangesloten bij de klachtenregeling;
 - c. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - d. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - f. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Wzd-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie;
 - g. Wzd-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet Zorg en dwang (Wzd);
 - g. klager : degene die een klacht indient;
 - i. Wzd-functionaris : de arts/gezondheidszorgpsycholoog die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken rondom het verlenen van onvrijwillige zorg.
 - h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz-zorg) of de Zorgverzekeringswet (Zvw-zorg) 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.
 - j. vertegenwoordiger : de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt; Dat is primair de curator of mentor, aangewezen door de rechter. Ontbreekt deze dan is de vertegenwoordiger een persoon die door de cliënt zelf schriftelijk is gemachtigd om hem te vertegenwoordigen. Ontbreekt een schriftelijke machtiging dan is de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel de vertegenwoordiger. Is deze niet aanwezig, dan is de vertegenwoordiger een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker van de zorgaanbieder over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de directeur/locatiemanager;
 - d. de klachtenfunctionaris;
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur en bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 3 De medewerker van de zorgaanbieder en diens leidinggevende

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

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 klager en zorgaanbieder.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie

1. Het bestuur van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het Stichtingsbestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. Het Stichtingsbestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het Stichtingsbestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Het bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het Stichtingsbestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het Stichtingsbestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 7 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door het Stichtingsbestuur.
2. Het Stichtingsbestuur kan een lid van de klachtencommissie ontslaan:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie. De klachtencommissie doet alleen een dergelijk verzoek als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of niet meer geschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Het Stichtingsbestuur kan de voorzitter van de klachtencommissie ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het bestuur kan de voorzitter pas ontslaan nadat men de voorzitter gehoord heeft over dit voornemen.

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

1. Het bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Het bestuur consulteert de voorzitter van de klachtencommissie voordat men een besluit neemt over de aanwijzing van de ambtelijk secretaris.
3. Het Stichtingsbestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens nabestaanden

3. 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 een klacht worden ingediend.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht nog 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.
3. Voor een goede beoordeling van de klacht kan het nodig zijn om kennis te nemen van de informatie uit het dossier van de cliënt. De klachtencommissie vraagt daarom in de ontvangstbevestiging aan de klager om toestemming om het dossier te mogen inzien.
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 bestuurder van de betreffende zorgaanbieder. De klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.

Artikel 11 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De commissie streeft naar een termijn van 8 à 9 weken maar is hierbij afhankelijk van de beschikbaarheid van de vertegenwoordigers van klager en zorgaanbieder respectievelijk de leden van de Commissie Klachtbehandeling.

Artikel 12 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade. De klachtencommissie stuurt de klacht dan door naar de Raad van bestuur tenzij de klager bezwaar maakt tegen de doorzending van zijn klacht.
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. Dit bezwaar wordt door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie beoordeeld. Hun beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan één 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. Dit bezwaar wordt door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie beoordeeld. Hun beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.

Artikel 14 Behandeling klacht

1. Een klacht wordt behandeld door de klachtencommissie.
2. Een lid van de klachtencommissie kan weigeren deel te nemen aan de behandeling, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

Artikel 15 Wraking

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

Artikel 16 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.
4. Als de klachtencommissie van oordeel is dat een bemiddelend gesprek zou kunnen bijdragen tot een oplossing van de klacht stelt de commissie dit voor aan beide partijen. Als beide partijen open staan voor een bemiddelingspoging zal de commissie in een informele opstelling het gesprek met beide partijen aangaan. Als deze bemiddelingspoging slaagt kan het schriftelijk advies van de commissie vervallen of de vorm krijgen van een beknopt verslag met aandachtspunten. Als de bemiddelingspoging mislukt, beoordeelt de commissie of er nog een schriftelijke vragenronde nodig is voor het uitbrengen van een advies.

Artikel 17 Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de zorgaanbieder gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de zorgaanbieder kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de zorgaanbieder afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 18 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager schriftelijk aan de commissie laat weten dat hij geen verdere behandeling van de klacht meer wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 19 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de zorgaanbieder;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de Raad van Bestuur
 - b. de klager.

Artikel 20 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
3. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 21 Geschillencommissie

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

Artikel 22 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 23 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.

Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 25 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht bij de klager. Bij de aangeklaagde zorgaanbieder wordt voor de klachtbehandeling een door het stichtingsbestuur vastgestelde bijdrage in rekening gebracht.

Artikel 26 Openbaarmaking klachtenregeling

1. 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 zorgaanbieder te plaatsen.
2. De zorgaanbieders maken deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
3. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
4. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden

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

Hoofdstuk 6 Klachtenprocedure Wzd-klacht

Artikel 28 Algemeen

Tenzij in dit hoofdstuk anders is bepaald, gelden de bepalingen van dit reglement onverkort voor de klachtenprocedure van een Wzd-klacht.

Artikel 29 Klachtencommissie

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij de door de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling ingestelde klachtencommissie die bestaat uit een oneven aantal van ten minste drie leden

- die niet werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder en die zodanig is samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. In de klachtencommissie hebben in ieder geval zitting een jurist alsmede een specialist ouderengeneeskunde, een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog als het een cliënt betreft met een psychogeriatrische beperking.
 3. De klachtencommissie beslist, in afwijking van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen van zorg, op klachten als bedoeld in artikel 55 van de Wet Zorg en dwang.

Artikel 30 Kwaliteitseisen leden klachtencommissie

1. Ten behoeve van de vervulling van haar taak houdt de klachtencommissie zich in elk geval op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en onvrijwillige zorg aan psychogeriatrische cliënten.
2. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid. Zij zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder.
3. De leden van de klachtencommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de cliënt of zijn vertegenwoordiger.

Artikel 31 Onderwerpen waarover een klacht kan worden ingediend

1. De cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt (hierna ook genoemd: klager) kan een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of over een beslissing over:
 - a. de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft (als bedoeld in artikel 3, tweede lid of in artikel 22, tiende lid, onder c van de Wzd);
 - b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan alsmede de instemming met en het informeren over de verlenging van onvrijwillige zorg door de zorgverantwoordelijke, bedoeld in de artikelen 10 en 11 van de Wzd;
 - c. het uitvoeren van het zorgplan (als bedoeld in de artikelen 12 en 13 van de Wzd, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg);
 - d. zorg in onvoorziene situaties (als bedoeld in artikel 15 van de Wzd);
 - e. het bijhouden van een dossier (als bedoeld in artikel 16 van de Wzd, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg);
 - f. verlof of ontslag (als bedoeld in de artikelen 47 en 48 van de Wzd).
2. Tevens kan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of over een beslissing van de Wzd-functionaris.
3. In het geval de klacht ziet op een schriftelijk besluit van een zorgaanbieder dan voegt klager het schriftelijke besluit bij de klacht.

Artikel 32 Werkwijze klachtencommissie

1. De klachtencommissie zendt de klager een bewijs van ontvangst van de klacht, waarin de datum van ontvangst is vermeld.
2. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van een klacht een kopie van de klacht aan de zorgaanbieder waartegen de klacht zich richt.
3. De klachtencommissie bericht klager en zorgaanbieder na ontvangst van de klacht dat zij kunnen worden gehoord op de door de commissie voorgestelde datum op de locatie van verblijf van klager. Klager en zorgaanbieder worden gevraagd per omgaande te laten weten in geval zij niet gehoord willen worden. Indien de voorgestelde datum en locatie niet mogelijk zijn kan dit aan de secretaris van de commissie gemotiveerd worden aangegeven. De voorzitter van de commissie zal op het verzoek beslissen.
4. Uiterlijk drie dagen vóór de datum van de hoorzitting kan de instelling schriftelijk reageren op de klacht en de op de klacht betrekking hebbende stukken.
5. Na ontvangst van de reactie en stukken stuurt de klachtencommissie een kopie daarvan per omgaande aan klager.
6. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
7. Bij de behandeling van de klacht waarborgt de klachtencommissie in ieder geval dat:
 - a. aan de behandeling van de klacht niet wordt deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing de klacht is gericht;
 - b. de klager en de persoon tegen wiens beslissing de klacht is gericht zich kunnen doen bijstaan door degenen die zij daarvoor hebben aangewezen;

- c. de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk wordt beschermd.

Artikel 33 Schorsing en beslistermijn

1. De klachtencommissie kan een beslissing van de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht, schorsen.
2. De klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.
3. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 34 Beslissing klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op een besluit tot opname en verblijf, een rechterlijke machtiging tot opname en verblijf of voortzetting van verblijf of een beschikking tot inbewaringstelling.
3. Indien de klachtencommissie de klacht tegen een beslissing gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
4. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
5. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
6. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de indiener van de klacht, de cliënt, de vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke, degene op wie de klacht betrekking heeft en de inspectie.
7. De klachtencommissie maakt de uitspraken over de aan de klachtencommissie voorgelegde klachten openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

Artikel 35 Beroep

1. De klachtencommissie noemt bij haar beslissing de mogelijkheid om een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift in te dienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
2. De termijn voor het indienen van een dergelijk verzoekschrift bedraagt binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld, dan wel zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Artikel 36 Schadevergoeding in klachtenprocedure

1. Bij een verzoek als bedoeld in artikel 31 kan verzoeker tevens om schadevergoeding door de zorgaanbieder verzoeken. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
2. Voordat de klachtencommissie beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort de klachtencommissie de zorgaanbieder.
3. De schadevergoeding wordt naar billijkheid vastgesteld.

Artikel 37 Geheimhouding

1. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de in dit hoofdstuk beschreven procedure 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.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon kan zich op grond van zijn geheimhoudingsplicht verschonen van het geven van een getuigenis of het beantwoorden van vragen in een klachtenprocedure.

Hoofdstuk 7 Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling

Artikel 38 Jaarverslag

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

Artikel 39 Evaluatie

1. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de zorgaanbieders en hun klachtenfunctionarissen.

Artikel 40 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie kan ook op eigen initiatief wijzigingen van dit reglement voorstellen. Het bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 41 Overgangsregeling

1. Voor klachten die in behandeling genomen zijn voor de inwerkingtreding van het nieuwe reglement geldt de oude regeling en voor klachten die in behandeling genomen zijn na inwerkingtreding van het nieuwe reglement geldt de nieuwe regeling.

Artikel 42 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 21 april 2026.

Artikel 43 Adres klachtencommissie

Klachten kunnen gestuurd worden naar onderstaand e-mailadres:
Commissie Klachtbehandeling van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling
info@sok-klachtencommissie.nl
of via het contactformulier op de website www.sok-klachtencommissie.nl