

Klachtenreglement Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorgsector (Wkkgz) YULIUS

Document kenmerken

Naam document: Klachtenreglement Wet Wkkgz

Status:

Versie: 1.1

Opdrachtgever: Raad van Bestuur

Auteur: Bestuurssecretaris

Datum vaststelling: juli 2017

Evaluatiedatum: juli 2019

Herzien op:

Documenthistorie			
Versie	Status	Datum	Opmerkingen
0.1	Concept		Nieuwe wet
1.0	Definitief	Juni 2017	Vastgesteld RvB
1.1	Definitief	Juli 2017	Aanpassing, Vastgesteld

Preambule

Overwegende:

- Dat de cliënten van Yulius er recht op hebben dat hun klachten op een behoorlijke manier worden behandeld;
- Dat het klachtenreglement zodanig dient te zijn opgesteld dat het praktisch en werkbaar is;
- Dat de organisatie van Yulius primair zelf de verantwoordelijkheid neemt klachten op te lossen;
- Dat als klachtbemiddeling niet tot een aanvaardbaar resultaat heeft geleid, de klachtencommissie kan worden ingeschakeld. Dit kan echter ook indien de cliënt geen gebruik wenst te maken van bemiddeling;
- Dat het indienen van een klacht bij de klachtencommissie te allen tijde kan geschieden ongeacht het reeds gevolgde traject;
- Dat iedereen het recht heeft binnen de organisatie zijn/haar ongenoegen te uiten voordat een klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend;
- Dat een absolute voorwaarde voor de behandeling van een klacht is dat deze op een volstrekt veilige wijze voor alle betrokkenen verloopt.
Partijen onthouden zich van iedere vorm van fysiek en verbaal geweld, dan wel ander wangedrag daaronder begrepen een poging daartoe en/of dreiging daarmee.
- Dat het indienen van een klacht geen negatieve consequenties heeft voor de klager.

Gelet op het bepaalde in de WKCZ en gelet op een zorgvuldige afhandeling van klachten van cliënten van Yulius heeft de Raad van Bestuur van de instelling besloten de volgende regeling vast te stellen, met als ingangsdatum 01-04-2017

Artikel 1: Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

Wkkgz:	Wet kwaliteit klachten en geschillen zorgsector.
Instelling:	Yulius, Organisatie voor Geestelijke Gezondheidszorg en Speciaal onderwijs In de regio Zuidwest-Nederland.
Raad van Bestuur:	De Raad van Bestuur van de instelling.
Klachtencommissie:	De onafhankelijke commissie die tot taak heeft klachten te behandelen volgens de Klachtenregeling Yulius
Klacht:	Een schriftelijk ingediend bezwaar tegen een gedraging in het kader van de zorgverlening van Yulius die bij de klachtenfunctionaris wordt ingediend en die al dan niet rechtstreeks ter behandeling wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie.
Klager:	Onder klager, uit hoofde van de Wkkgz, kan worden verstaan: - de (ex)cliënt. - diens wettelijk vertegenwoordiger. - diens gemachtigde - diens nabestaanden.
Aangeklaagde:	Een ieder die binnen de instelling hulp verleent/verleende of onderwijs geeft of daartoe diensten levert/leverte aan de cliënt/ leerling, dan wel de instelling zelf, tegen wie een klacht is ingediend. Indien de aangeklaagde een Jobcoach is, dan wordt het klachtenreglement van de Beroepsvereniging Jobcoaches gehanteerd.
Cliënt:	Natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Yulius.
Klachtbehandeling:	Het onderzoeken van de klacht, het vaststellen en beoordelen van de feiten en het doen van een uitspraak over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een advies aan de Raad van Bestuur over te nemen maatregelen. Binnen de instelling staat geen beroep open tegen een uitspraak van de klachtencommissie.
Mediation:	Het vinden van een oplossing van een klacht door een gesprek tussen de klager en de aangeklaagde onder leiding van een externe mediator eventueel in aanwezigheid van de patiëntenvertrouwenspersoon. De klager is gerechtigd zowel vanaf het begin van de procedure als bij een niet succesvolle mediation om een zitting van de klachtencommissie te verzoeken.
Eindconclusie:	Na de uitspraak van de klachtencommissie komt de raad van bestuur binnen 2 weken gemotiveerd tot een eindconclusie met vermelding tot welke afpraak en/of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
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.
Geschillencommissie	De externe geschilleninstantie waarbij Yulius zich conform de wettelijke vereisten heeft aangesloten, waartoe men zich kan wenden indien men zich niet kan verenigen met de eindconclusie van de raad van bestuur.
Centrale Cliëntenraad:	De centrale cliëntenraad van de instelling.
Ondernemingsraad:	De ondernemingsraad van de instelling.
Patiëntenvertrouwens persoon :	Degene die namens de Stichting PVP werkzaamheden verricht binnen Yulius.
Ambtelijk secretaris:	De persoon die zelfstandig de klachtencommissie bijstaat, alsmede fungeert als eerste aanspreekpunt van cliënten voor klachten die bij de klachtencommissie zijn of worden neergelegd.

Artikel 2: Uitgangspunten bij het klachtenreglement

- 2.1 De klachtencommissie is onafhankelijk en verricht haar werkzaamheden volgens het klachtenreglement zonder last of ruggespraak.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie zijn gehouden tot vertrouwelijkheid ten aanzien van al datgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van alle betrokkenen wordt beschermd.
- 2.3 De klachtencommissie hanteert het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

Artikel 3: Indiening van klachten bij de klachtencommissie

- 3.1 Indien de klager dit wenst kan de klacht rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
- 3.2 Een klacht dient schriftelijk bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie te worden ingediend.
- 3.3 Indien de klager niet is de cliënt op wie de klacht betrekking heeft, dan wordt de cliënt per omgaande schriftelijk door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie op de hoogte gebracht van de indiening en de inhoud van de klacht.

Artikel 4: De klachtencommissie

4.1 Instelling.

De Raad van Bestuur van de instelling draagt zorg voor het instellen en in standhouden van een onafhankelijke klachtencommissie, die belast is met het behandelen van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

4.2 Samenstelling.

- 4.2.1 De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter en drie leden alsmede hun plaatsvervangers en is, met inachtneming van het in 4.2.5 gestelde, als volgt samengesteld:
 - a. Eén lid en tenminste één plaatsvervangend lid, middels een bindende voordracht door de Cliëntenraad en benoemd door de Raad van Bestuur.
 - b. Eén lid en tenminste één plaatsvervangend lid, middels een bindende voordracht door de Ondernemingsraad en benoemd door de Raad van Bestuur.
 - c. Eén lid en tenminste één plaatsvervangend lid, zijnde psychiaters worden benoemd door de Raad van Bestuur.
 - d. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn jurist zijn en hebben ervaring in het procesrecht. Zij worden voorgedragen en benoemd door de Raad van Bestuur.
- 4.2.2 Voor de plaatsvervangende voorzitter en plaatsvervangende leden zijn dezelfde regels van kracht als in dit reglement voor de voorzitter en de leden van de klachtencommissie gelden.
- 4.2.3 Op verzoek van de klachtencommissie kan de Raad van Bestuur besluiten tijdelijk een extra lid als ter zake kundige aan de klachtencommissie toe te voegen.
- 4.2.4 Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.
- 4.2.5 Van de klachtencommissie kunnen geen deel uitmaken;
 - leden van de Raad van Bestuur en leden van de Raad van Toezicht
 - medewerkers van de instelling
 - cliënten van de instelling
 - familieleden (tot in de tweede graad) en partners van bovengenoemde personen

- 4.2.6 Indien klager, aangeklaagde of een lid van de klachtencommissie van oordeel is dat een van de leden van de klachtencommissie een objectieve of onpartijdige behandeling van de specifieke klacht kan belemmeren, dan kan de voorzitter van de klachtencommissie bepalen dat het betreffende lid niet deelneemt aan de behandeling van de klacht.
- 4.2.7 De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris en bij diens afwezigheid door een plaatsvervangend ambtelijk secretaris.
De ambtelijk secretaris doet voorbereidend werk en biedt secretariële ondersteuning.
- 4.2.8 De Raad van Bestuur stelt aan de commissie voorzieningen beschikbaar die zij voor de vervulling van haar taken redelijkerwijs nodig heeft.
- 4.2.9 Benoeming en ontslag van de voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers van de klachtencommissie;
- de voorgedragen voorzitter, voorgedragen leden en hun voorgedragen plaatsvervangers worden door de Raad van Bestuur benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn herbenoembaar.
 - in geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de rest van de termijn.
 - de voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers kunnen slechts na overleg met de klachtencommissie door de Raad van Bestuur geschorst en/of uit hun functie ontheven worden. In het geval het een (plaatsvervangend) lid betreft die was voorgedragen door de cliëntenraad of ondernemingsraad dient ook met de betreffende raad overleg plaats te vinden. Bovengenoemde maatregelen kunnen slechts genomen worden wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of andere gewichtige redenen analoog aan art. 7: 678 van het Burgerlijk Wetboek, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
 - de Raad van Bestuur kan het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie beëindigen op diens verzoek.
 - de Raad van Bestuur voorziet - na vertrek van een lid – zo spoedig mogelijk in opvolging, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde. Indien het vertrekkende lid is voorgedragen door de cliëntenraad of de ondernemingsraad, verzoekt de Raad van Bestuur om een nieuwe voordracht voor de vrijgevallen functie.

Artikel 5: Taken van de klachtencommissie

- 5.1 Het toelichten van het reglement aan cliënten, klagers en aangeklaagden over de klachtenregeling en klachtenprocedure.
- 5.2 Het behandelen van klachten:
- a. Het in ontvangst nemen van de klacht.
 - b. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht.
 - c. Het op verzoek van klager tot stand brengen van een mediation door een externe mediator.
 - d. Het onderzoeken van de klacht die schriftelijk is ingediend. Hieronder wordt verstaan; het verzamelen van feiten en relevante stukken, het horen van relevante personen en het toetsen van relevante informatie.
 - e. Het geven en uitbrengen van een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen over mogelijkheden tot verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.
- 5.3 Het door de ambtelijk secretaris periodiek kennis nemen en registreren van de behandeld klachten;
- 5.4 Het registreren van de werkzaamheden.
- 5.5 Het uitbrengen van kwartaalrapportages en een jaarverslag ten behoeve van de Raad van Bestuur, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde

klachten wordt aangegeven en een overzicht van het aantal gevoerde bemiddelingsgesprekken.

Er worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.

5.6 Het na een uitspraak geven van adviezen/aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.

Artikel 6: Bevoegdheden van de klachtencommissie

- 6.1 Het instellen van een zelfstandig en onafhankelijk onderzoek.
- 6.2 Na een daartoe strekkende uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager heeft de klachtencommissie het recht op inzage in de op de klacht betrekking hebbende dossiers.
- 6.3 De klachtencommissie kan de instelling verzoeken om alle op de klacht betrekking hebbende informatie te verstrekken, binnen de door de klachtencommissie bepaalde termijn.
- 6.4 Het betreden van alle relevante plaatsen en het voeren van overleg binnen de instelling, met inachtneming van privacy van betrokkenen en van organisatorische aspecten, voor zover dat noodzakelijk is voor de behandeling van klachten.
- 6.5 Het oproepen en horen van personen binnen de instelling, respectievelijk de organisatie, die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken. De betreffende medewerkers zijn op basis van een daartoe strekkende verplichting vanwege de Raad van Bestuur gehouden hun medewerking te verlenen.
- 6.6 Het eventueel horen van getuigen.
- 6.7 Het zo nodig inschakelen van deskundigen.

Artikel 7: Klachtenprocedure

7.1 Klachtmelding bij het secretariaat van de klachtencommissie.

- 7.1.1 Na indiening van een formele klacht bij de klachtencommissie kan klager bij het op schrift stellen van de klacht zich laten bijstaan door de patiënten vertrouwenspersoon of de familie vertrouwenspersoon.
- 7.1.2 Indien de klager een ander is dan de cliënt wordt de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger, per omgaande door de klachtencommissie schriftelijk op de hoogte gesteld van de indiening en de inhoud van de klacht. In een dergelijk geval is voor de behandeling van de klacht een schriftelijke machtiging nodig waarin de cliënt de klager machtigt om namens hem op te treden voor zover het de klacht betreft.
- 7.1.3 De klachtencommissie zendt binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager. In de ontvangstbevestiging wordt de klager geïnformeerd over de keuze tussen externe mediation of rechtstreekse behandeling middels een zitting door de klachtencommissie. Tevens wordt gewezen op de mogelijkheid van bijstand door de patiënten vertrouwenspersoon. Zo nodig kan de klachtencommissie om nadere informatie verzoeken.
- 7.1.4 De klachtencommissie zendt binnen één week de klacht aan aangeklaagde. De aangeklaagde wordt verzocht schriftelijk te reageren binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn in geval van een zitting.

7.2 Ontvankelijkheid van de klacht.

- 7.2.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien;
 - de klacht geen betrekking heeft op een gedraging in het kader van de zorgverlening van Yulius.
 - de klacht anoniem is ingediend.
 - een identieke klacht van de cliënt nog in behandeling is;
 - de klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan die een nieuwe behandeling van de klacht noodzakelijk maken.
 - de klager niet is; de (ex) cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens nabestaande

- 7.2.2 In beginsel dient de klachtencommissie iedere ingediende klacht in behandeling te nemen. Bij elke klacht beoordeelt de commissie of deze – mede gezien de ernst en aard van de klacht - door de commissie zelf, dan wel door een andere instantie dient te worden behandeld. Bij klachten, die gezien aard en ernst door de civiele rechter, het Medisch Tuchtcollege of de strafrechter dienen te worden behandeld, adviseert de commissie de klager zich tot deze gerechtelijke instanties te wenden. Dit advies wordt door de klachtencommissie met redenen omkleed aan de medewerker en de Raad van Bestuur ter kennis gebracht.
- 7.2.3 Als de klacht niet ontvankelijk is worden de klager en eventueel de aangeklaagden daarvan binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

7.3 De klachtenbehandeling.

- 7.3.1 Als de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen streeft de klachtencommissie ernaar deze door externe mediation te doen oplossen. Bij een externe mediation trachten klager en aangeklaagde onder verantwoordelijkheid van een externe mediator samen tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen. In het positieve geval kan verdere behandeling door de klachtencommissie achterwege blijven. Als de mediation van een klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht op verzoek van de klager middels een zitting worden behandeld door de klachtencommissie. Desgewenst kan de klager het mediation traject overslaan en verzoeken om een rechtstreekse behandeling door de klachtencommissie.
- 7.3.2 Als het gewicht van de klacht gering is kan de klachtencommissie besluiten deze uitsluitend schriftelijk te behandelen.
- 7.3.3 In alle andere gevallen houdt de klachtencommissie zo vaak als nodig zitting. De klacht wordt behandeld door de (plaatsvervangend) voorzitter en twee (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De behandeling van een klacht door de klachtencommissie is vertrouwelijk en niet openbaar.
- 7.3.4 De schriftelijke klacht moet in ieder geval bevatten: naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer van de klager, de naam van de aangeklaagde, datum van het ontstaan van de klacht, inhoud van de klacht, eventuele opmerkingen, eventuele namen van andere betrokkenen, ondertekening, plaats en datum. Indien de schriftelijke klacht te weinig of onduidelijke informatie bevat krijgt de cliënt, na hiervan in kennis te zijn gesteld, twee weken de tijd om de klacht duidelijker te formuleren. Hiervoor zijn standaardformulieren beschikbaar bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- 7.3.5 De termijn van behandeling door de klachtencommissie vangt aan op de datum van de ontvangst van de klacht die aan alle onder 7.3.4. beschreven voorwaarden voldoet.
- 7.3.6 De klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie. De voorgestelde datum voor de zitting wordt met de betrokkenen overlegd. Bij ernstige bezwaren tegen de voorgestelde datum wordt deze zoveel mogelijk aangepast. Medewerkers van Yulius die voor een zitting worden opgeroepen, worden geacht hierbij aanwezig te zijn en hun medewerking te verlenen. Slechts bij hoge uitzondering kan hiervan in overleg en na toestemming van de Raad van Bestuur worden afgeweken. De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dit wensen, laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.

- 7.3.7 Ingeval klager of aangeklaagde getuigen of deskundigen voor de klachtencommissie willen laten verschijnen, richt hij daartoe uiterlijk één week voor de zitting via de ambtelijk secretaris een schriftelijk verzoek aan de klachtencommissie. Daarbij worden naam en hoedanigheid van de getuige of deskundige bekendgemaakt. De klachtencommissie beslist over de toelating.
- 7.3.8 De klager en aangeklaagde of hun vertegenwoordigers worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Een vertegenwoordiger dient daartoe schriftelijk te zijn gemachtigd door de vertegenwoordigde. Dit recht geldt voor zover daarmee niet de privacy van derden in het geding is.
- 7.3.9 Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld over en weer van elkanders stukken kennis te nemen.
- 7.3.10 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
- 7.3.11 De klachtencommissie behandelt klachten, geen schadeclaims en aansprakelijkheidsstellingen. In dat geval verwijst de klachtencommissie de cliënt naar de Raad van Bestuur. De klachtencommissie beperkt zich tot een beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 7.3.12 Uitspraak:
- de besluitvorming binnen de klachtencommissie over de uitspraak vindt bij voorkeur unaniem en desnoods op basis van een meerderheid van stemmen plaats.
 - de uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk en gemotiveerd en binnen vier weken na ontvangst van de klacht gezonden aan de klager, aan de aangeklaagde, aan de betrokken cliënt (indien deze niet de klager was), aan de Raad van Bestuur van de instelling en eventueel aan andere bij de procedure betrokkenen.
 - de klachtencommissie doet eerst een uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht.
 - de klachtencommissie doet vervolgens een uitspraak over de gehele of gedeeltelijke gegrondheid of ongegrondheid van de klacht.
 - indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd die (gedeeltelijk) betrekking heeft op een schadeclaim, dan doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of de betrokken persoon (personen) of instelling aansprakelijk is, maar beperkt de klachtencommissie zich tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
 - de klachtencommissie kan haar uitspraak vergezeld doen gaan van een advies en/of aanbevelingen aan de Raad van Bestuur. Deze gelden voor de Raad van Bestuur als een zwaarwegend advies.

Artikel 8: Eindconclusie

- a. Na de uitspraak van de klachtencommissie komt de raad van bestuur binnen 2 weken gemotiveerd tot een eindconclusie met vermelding tot welke afspraak en/of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

Artikel 9: Kosten

Het indienen van de klacht en de procedure zijn voor de klager kosteloos. Wel dient de klager zelf eventuele reiskosten en de kosten van een adviseur of advocaat te dragen, indien hij deze bijstand wenst. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuigen of deskundigen door de klager en/of aangeklaagde komen in principe voor rekening van degene die deze inroept.

Artikel 10: Registratie, verslaglegging en informatie

- 10.1 Ten behoeve van de verslaglegging draagt de mediator zorg voor registratie en archivering van de gevoerde mediation gesprekken.
- 10.2 Per kwartaal en jaarlijks brengt de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur een schriftelijk (en geanonimiseerd) verslag uit van haar werkzaamheden.
- 10.3 Alle geregistreerde en door de klachtencommissie behandelde klachten worden door het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie gearchiveerd¹.
- 10.4 Per kwartaal wordt door de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur verslag uitgebracht van het aantal ontvangen klachten.
- 10.5 Jaarlijks brengt de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. De klachtencommissie beschrijft hierin de gang van zaken met betrekking tot de ingediende klachten en stelt eventuele structurele tekortkomingen binnen de instelling aan de orde, voor zover deze naar voren komen uit individuele klachten. Indien de Raad van Bestuur naar aanleiding hiervan maatregelen neemt stelt hij de klachtencommissie daarvan op de hoogte. De Raad van Bestuur zendt het verslag van de klachtencommissie voor 1 juni van het daarop volgende kalenderjaar naar de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, naar het ministerie van VWS en naar de inspecteur jeugdhulpverlening en jeugdbescherming, voor zover er klachten zijn betreffende minderjarigen.
- 10.6 Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden dat in ieder geval de volgende informatie c.q. stukken bevat:
- een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht.
 - naam, adres, telefoonnummer van klager.
 - locatie of adres van de beroepsuitoefening van de aangeklaagde en naam aangeklaagde.
 - de datum waarop c.q. periode waarin de feiten zich voordeden die tot de klacht hebben geleid.
 - de datum van indiening van de klacht.
 - de inhoud van de klacht.
 - vermelding van ingediende en geraadpleegde stukken.
 - uitspraak van de klacht.
- 10.7 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen is gewaarborgd.
- 10.8 Bewaring van het klachtendossier vindt gescheiden van het op de behandeling/zorg, hulp - of dienstverlening van de cliënt betrekking hebbende dossier plaats.
- 10.9 De registratie en de dossiers worden vijf jaar bewaard na dagtekening van de uitspraak. Daarna wordt het dossier vernietigd.
- 10.10 De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat er over elk kalenderjaar een algemeen openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Artikel 11: Melding ernstige situatie aan de Inspectie voor de Volksgezondheid

- 11.1 Indien de klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, een calamiteit en/ of seksueel misbruik, dan stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daar van onverwijld in kennis. De klachtencommissie stelt de Raad van Bestuur in de gelegenheid om voornoemde ernstige situatie zèlf te melden aan de Inspectie voor de Volksgezondheid alvorens melding bij de Inspectie te doen. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, dan meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Volksgezondheid.

¹ Dit geldt niet voor klachten die rechtstreeks bij de Raad van Bestuur worden ingediend

Dit is aan de orde indien de Raad van Bestuur, ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie, nalaat om adequaat te reageren door maatregelen te nemen die een einde maken aan een ernstige situatie.

- 11.2 De klachtencommissie informeert de klager en de aangeklaagde over de melding aan de Inspectie. De klachtencommissie maakt de klager daarbij duidelijk dat de melding geen invloed heeft op de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 12: Vaststellen, wijzigen en intrekken van het reglement

- 12.1 Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur van de instelling.
- 12.2 De Raad van Bestuur behoeft bij een dergelijk besluit de instemming van de ondernemingsraad conform artikel 27 WOR en stelt de centrale cliëntenraad conform artikel 3 WMCZ in de gelegenheid om advies uit te brengen.
- 12.3 Alvorens de Raad van Bestuur een dergelijk besluit tot wijziging van het klachtenreglement neemt, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.
- 12.4 De klachtencommissie, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van het reglement bij de Raad van Bestuur van de instelling in te dienen.

Artikel 13: Slotbepalingen

- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Raad van Bestuur van de instelling, na de klachtencommissie te hebben gehoord.
- Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid te klagen bij een met de rechtspraak belast orgaan, overige organen die daartoe bevoegd zijn en de Geschillencommissie.
- Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld door de Raad van Bestuur op ruime wijze openbaar gemaakt en treedt in werking op 01-04-2017. Het reglement is op te vragen bij het secretariaat van de Raad van Bestuur en bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Tevens is het reglement te vinden op de website van de instelling.
- In de cliënteninformatiefolder worden het bestaan van het reglement en het adres van de klachtencommissie genoemd.
- Een evaluatie van dit reglement door de Raad van Bestuur zal plaatsvinden twee jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de vier jaar. De Raad van Bestuur hoort in het kader van de evaluatie in ieder geval de klachtencommissie en de raden die leden van de commissie voordragen.