

**Reglement  
klachtrecht  
Maatschappelijke  
Dienstverlening  
Noord- en Zuid-  
Holland**

**Augustus 2006**

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Voorwoord .....  | 2  |
| Klachtenreglement.....                                       | 3  |
| Artikel 1 Begripsomschrijvingen .....                        | 3  |
| Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie .....              | 3  |
| Artikel 3 Wraking en verschoning .....                       | 4  |
| Artikel 4 Indiening van de klacht .....                      | 4  |
| Artikel 5 Behandeling van de klacht .....                    | 4  |
| Artikel 6 Bijstand.....                                      | 5  |
| Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen.....              | 5  |
| Artikel 8 Inzagerecht .....                                  | 5  |
| Artikel 9 Beslissing klachtencommissie .....                 | 5  |
| Artikel 10 Maatregelen bestuur/de houder .....               | 5  |
| Artikel 11 Periodieke rapportage .....                       | 5  |
| Artikel 12 Verslag .....                                     | 5  |
| Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling.....                | 6  |
| Artikel 14 Geheimhouding .....                               | 6  |
| Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten .....            | 6  |
| Artikel 16 Bekorten termijnen .....                          | 6  |
| Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement.....  | 6  |
| Artikel 18 Slotbepalingen.....                               | 6  |
| Toelichting .....  | 7  |
| Artikelsgewijze toelichting.....                             | 8  |
| Artikel 1 Begripsomschrijvingen .....                        | 8  |
| Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie .....              | 8  |
| Artikel 3 Wraking en verschoning .....                       | 8  |
| Artikel 4 Indiening van de klacht .....                      | 9  |
| Artikel 5 Behandeling van de klacht .....                    | 9  |
| Artikel 6 Bijstand.....                                      | 10 |
| Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen.....              | 10 |
| Artikel 8 Inzagerecht .....                                  | 10 |
| Artikel 9 Beslissing klachtencommissie .....                 | 10 |
| Artikel 10 Maatregelen bestuur .....                         | 10 |
| Artikel 11 Periodieke rapportage .....                       | 10 |
| Artikel 12 Verslag .....                                     | 10 |
| Artikel 13 Bekendmaking.....                                 | 11 |
| Artikel 14 Geheimhouding .....                               | 11 |
| Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten .....            | 11 |
| Artikel 16 Bekorten termijnen .....                          | 11 |
| Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement.....  | 11 |
| Artikel 18 Slotbepalingen.....                               | 11 |
| De wet klachtrecht cliënten zorgsector .....                 | 12 |
| Hoofdstuk I Algemene bepalingen .....                        | 12 |
| Artikel 1 .....  | 12 |
| Hoofdstuk II Behandeling van klachten .....                  | 12 |
| Artikel 2.....   | 12 |
| Artikel 2a .....   | 13 |
| Hoofdstuk III Handhaving en toezicht .....                   | 13 |
| Artikel 3.....   | 13 |
| Hoofdstuk IV Overgangs- en slotbepalingen.....               | 14 |
| Artikel 4 .....  | 14 |
| Artikel 5 .....  | 14 |
| Artikel 6 .....  | 14 |
| Artikel 7 .....  | 14 |
| Artikel 8 .....  | 14 |
| Huishoudelijk Reglement .....                                | 15 |
| Artikel 1 Samenwerking .....                                 | 15 |
| Artikel 2 Zittingsplaats commissie .....                     | 15 |
| Artikel 3 Informatie en registratie.....                     | 15 |
| Artikel 4 Taakomschrijving secretaris klachtencommissie..... | 15 |
| Artikel 5 Verantwoording .....                               | 16 |

## Voorwoord

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt een aantal minimale verplichtingen om te komen tot een zorgvuldige afhandeling van klachten. Dit reglement is een nadere uitwerking van deze verplichtingen.

Elke organisatie moet haar klanten de mogelijkheid bieden zich tot een klachtencommissie van de organisatie te kunnen wenden. De wet laat de mogelijkheid open om met meerdere organisaties gezamenlijk een klachtencommissie in te stellen, plaatselijk regionaal of landelijk. Om die reden hebben een aantal instellingen maatschappelijke dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland gezamenlijk een klachtencommissie ingesteld en een klachtenreglement gemaakt.

Overigens is het aan te raden om een goede interne klachtenbehandeling te hebben, voordat de klant zich tot de klachtencommissie wendt. Een laagdrempelige eerste klachtenbehandeling kan juridificering van de verhoudingen tussen organisatie en klanten voorkomen.

# Klachtenreglement

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1. De instelling: de Stichting.....  
(invoeren naam van de betreffende stichting).
- 1.2 Bestuur/houder: de persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/ zijn voor de uitvoering van de dienstverlening en projecten in de organisatie.
- 1.3 Medewerker: een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
- 1.4 Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.
- 1.5 Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie.  
Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de organisatie.
- 1.6 Klager: een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.7 Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur/de houder van de organisatie om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur/de houder.

## Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

2.1 De klachtencommissie bestaat uit een door het bestuur/de houder van de organisatie te bepalen aantal leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van het bestuur/de houder. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur/de houder aangewezen ambtelijk secretaris.

De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen. De voorzitter is niet werkzaam bij de organisatie. Het is aan te raden dat bij de samenstelling van de klachtencommissie rekening gehouden wordt met de volgende deskundigheden:

- op het gebied van de consumentenbelangen;
- op het gebied van de werksoort, waarop de klacht betrekking heeft;
- deskundigheid op het gebied van organisaties.

Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervaarders benoemd.

De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur/de houder benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.

2.3 De commissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen. Over de daaraan eventueel verbonden kosten dient vooraf met de organisatie overleg plaats te vinden en de organisatie dient akkoord te gaan.

2.4 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

2.5 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d. als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur/de houder uit zijn functie wordt ontheven wegens:

- verwaarlozing van zijn/haar taak;
  - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 15.1 van dit reglement.

2.6 De organisatie ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

### **Artikel 3 Wraking en verschoning**

3.1 De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

3.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.

3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

### **Artikel 4 Indiening van de klacht**

4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de cliënt;
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- b. zijn/haar nabestaanden
- c. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

4.2 Door of namens een klant kan bij de klachtencommissie een klacht bij de organisatie worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de klant of de inmiddels overleden klant. Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

4.3 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht

mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.

4.4 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

4.5 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

### **Artikel 5 Behandeling van de klacht**

5.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.

5.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.

5.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

5.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.

5.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Zowel de klager als de medewerker c.q. de instelling waarover wordt geklaagd, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten. Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie te hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

5.6 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden

gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

## **Artikel 6 Bijstand**

De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

## **Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen**

7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt en bij de organisatie. Voor het inwinnen van informatie uit het cliëntendossier is toestemming nodig van de klager.

7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).

7.4 Onverlet het bepaalde in 7.2 en 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

## **Artikel 8 Inzagerecht**

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 9 Beslissing klachtencommissie**

9.1 De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is

ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur/de houder, uiterlijk twee maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

9.2 Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur/de houder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

## **Artikel 10 Maatregelen bestuur/de houder**

10.1 Het bestuur/de houder deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet het bestuur/de houder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur/de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 11 Periodieke rapportage**

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan het bestuur/de houder.

## **Artikel 12 Verslag**

12.1 Het bestuur/de houder stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:

a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;

- b. de wijze waarop de zorgaanbieder de klachtenregeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
- c. de samenstelling van de klachtencommissie;
- d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen gesteld in artikel 2 lid 2 van de wet;
- e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- g. de aard van de genomen maatregelen, bedoeld in artikel 2 lid 5 van de wet;

12.2 Het bestuur/de houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan:

- de Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Sport;
- de organisatie die in de regio de belangen van de cliënten in algemene zin behartigt.

12.3 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder (degene over wie is geklaagd) daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

### **Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling**

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

### **Artikel 14 Geheimhouding**

14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen,

voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 14.1 omschreven plicht mede.

### **Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten**

15.1 De organisatie stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

15.2 De organisatie vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

### **Artikel 16 Bekorten termijnen**

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

### **Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur/de houder van de organisatie.

### **Artikel 18 Slotbepalingen**

18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

18.2 Het reglement treedt in werking op 1-1-2006.

# Toelichting

Op 1 augustus 1995 is de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (verder te noemen: Wet klachtrecht of wet) in werking getreden. Deze wet, die in 2005 is gewijzigd, bevat een aantal regels ter bevordering van een zorgvuldige afhandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders.

Op grond van de Wet klachtrecht dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt. Deze regeling dient erin te voorzien dat dergelijke klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie. De klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Voorts geeft de wet een aantal voorschriften met betrekking tot de samenstelling van deze commissie en met betrekking tot de te volgen procedure bij de behandeling van de klachten.

Het doel van de wet is allereerst gericht op een versterking van de rechtspositie van de cliënt. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenbehandeling een bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten kunnen ook worden gezien als gratis beleidsadviezen. Wanneer klachten systematisch worden geregistreerd, niet op de werkvloer blijven hangen maar ook ter kennis komen van het management, kunnen eventuele structurele problemen worden onderkend en aangepakt.

In de artikelsgewijze toelichting wordt telkens aangegeven wat de wet voorschrijft en wat op advies van de klachtencommissie is opgenomen.

De wijziging van de wettekst heeft betrekking op de laatste leden (7, 8 en 9) van artikel 2 en artikel 3. De wijziging van artikelen 2 heeft betrekking op de plicht tot verslaglegging van een aantal zaken. Voorts op de toezending van het verslag aan een aantal instanties. Er is verder een artikel 2a toegevoegd. Dit artikel gaat over klachten over situaties met een structureel karakter.

De wijziging van artikel 3 is principieel van karakter. Tot juni 2005 opende dit artikel de mogelijkheid voor een individuele cliënt om bij het niet naleven van de wet de

kantonrechter om een oordeel te vragen. Onder de huidige wetgeving hebben andere instanties een grotere rol gekregen met betrekking tot de naleving van de wet.



# Artikelsgewijze toelichting

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

### 1.1. De naam van de instelling.

De naam van de organisatie kan aangevuld worden met een omschrijving van de dienstverlening (c.q. werksoorten) en overige projecten waarop het reglement klachtrecht van toepassing is.

### 1.4 Medewerker

Dit betreft werknemers, vrijwilligers en stagiaires.

### 1.5 Cliënt

De Wet klachtrecht verstaat onder cliënt: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend (artikel 1 lid 1 sub d Wet klachtrecht). Het opnemen van personen die gebruik wensen te maken van de diensten van de organisatie is dus niet verplicht. Naar keuze kan in deze definitie 'gebruik wenst te maken' worden weggelaten.

### 1.6 Klacht

Over elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt kan door hem of haar een klacht worden ingediend (art. 2 lid 4 en. art. 1 lid 1 sub e Wet klachtrecht).

Voorbeelden:

- de bejegening door een medewerk(st)er van een cliënt;
- de organisatie van de dienstverlening zoals de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid;
- discriminatie van een cliënt op grond van religie, afkomst, ras, levensovertuiging, inkomen, leeftijd, seksuele geaardheid of sekse.

### 1.8 Klachtencommissie

Organisaties kunnen ook gezamenlijk een klachtencommissie instellen ter behandeling van klachten. Met name voor kleinere organisaties kan dit een oplossing zijn. Te denken valt aan het instellen van een plaatselijke of regionale klachtencommissie.

## Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

2.1 Volgens de wet dient de klachtencommissie te bestaan uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de organisatie (art. 2 lid 2 sub a Wet klachtrecht).

De wet eist dus een onafhankelijk voorzitter. Voor de overige leden van de klachtencommissie wordt deze eis van onafhankelijkheid niet gesteld. In theorie is het mogelijk dat de klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en uit twee medewerkers van de organisatie. In de praktijk kan dit echter preciaire situaties opleveren. Ten eerste eist de wet dat aan de behandeling van klachten niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft (art. 2 lid 2 sub b Wet klachtrecht). Voorts zal een dergelijke samenstelling niet ten goede komen aan het vertrouwen van de klager en degene over wie wordt geklaagd. Het is dan ook aan te bevelen om de gehele commissie samen te stellen uit onafhankelijke leden.

Het secretariaat van de klachtencommissie kan door de organisatie zelf worden gevoerd. In verband met het noodzakelijke vertrouwen en om conflicterende belangen te voorkomen is het aan te bevelen ook een onafhankelijk secretaris te benoemen. Een ambtelijk secretaris is een secretaris zonder stemrecht, maar met geheimhoudingsplicht.

2.2 De zittingsperiode van de leden van de klachtencommissie is niet wettelijk voorgeschreven. De termijn kan naar eigen inzicht worden bepaald.

2.3 Volgens de wet dienen klachten behandeld te worden door een klachtencommissie van tenminste drie leden (art. 2 lid 2 sub a Wet klachtrecht). Het verdient echter aanbeveling om meer dan drie leden te benoemen. Wanneer een klacht wordt ingediend kan de commissie bepalen wie van haar leden de klacht zal behandelen. Ook kunnen drie of meer leden en plaatsvervangers worden benoemd.

2.4 Geen wettelijk voorschrift.

## Artikel 3 Wraking en verschoning

3.1 Geen wettelijk voorschrift.

## Artikel 4 Indiening van de klacht

4.1 De wet schrijft voor dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf of namens de cliënt (art. 2 lid 4 Wet klachtrecht). Ook eist de wet dat een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden (art. 2 lid 6 Wet klachtrecht). Wie deze laatstgenoemde klacht kan indienen wordt niet door de wet bepaald. Het ligt echter voor de hand dat de nabestaanden van de overledene de meest aangewezen personen zullen zijn.

4.2 Geen wettelijk voorschrift.

Een klacht dient in ieder geval te bevatten: naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager; over wie geklaagd wordt; een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft. Het is raadzaam om in het reglement vast te leggen dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen.

4.3 Geen wettelijk voorschrift.

4.4 Geen wettelijk voorschrift.

## Artikel 5 Behandeling van de klacht

Dit artikel biedt waarborgen voor een zorgvuldig verloop van de procedure. De termijnen genoemd in dit artikel kunnen naar eigen inzicht worden bepaald.

5.1 Geen wettelijk voorschrift.

5.2 Geen wettelijk voorschrift.

Redenen waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen kunnen gelegen zijn in de persoon van de klager. Zo kan het voorkomen dat een klacht wordt ingediend door een persoon die niet genoemd wordt in artikel 4.1 van het reglement. Bijvoorbeeld een werknemer of een voormalig echtgenoot van een cliënt.

Ook kan de aard van de klacht een reden vormen waarom deze niet in behandeling kan worden genomen. Een klacht is bijvoorbeeld al eens eerder ingediend en afgehandeld en er hebben zich geen nieuwe feiten of omstandigheden voorgedaan die een hernieuwde behandeling noodzakelijk maken. Wanneer een klacht eigenlijk bij een andere instantie thuishoort, dan kan de klachtencommissie de klager verwijzen. Bijvoorbeeld: op grond van de Wet op de Persoonsregistratie kunnen klanten klachten vergezeld doen gaan van een eis tot financiële schadeloosstelling. De klachtencommissie

neemt de klacht wel in behandeling, maar de eis tot financiële schadeloosstelling niet. De cliënt kan deze eis in een civiele procedure tegen de organisatie bij de rechter aanhangig maken.

5.3 Deze bepaling regelt samen met 5.4 en 5.5 het zogenaamde hoor en wederhoor. De wet eist dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd (artikel 2 lid 2 sub e Wet klachtrecht).

Degene over wie wordt geklaagd dient in staat te worden gesteld zijn standpunt met betrekking tot de klacht naar voren te brengen. Allereerst dient hij of zij daartoe op de hoogte te worden gebracht van het feit dat er een klacht tegen hem of haar is ingediend. Om te voorkomen dat de procedure te lang gaat duren wordt een termijn gesteld waarbinnen dit verweer dient te worden ingediend. Een termijn van veertien dagen kan als te kort worden ervaren. U kunt deze termijn wat ruimer stellen, doch maximaal één maand moet ruim voldoende zijn.

5.4 Ook de klager dient op grond van de wet in staat te worden gesteld zijn standpunt nader toe te lichten (zie 5.3). Ook hier wordt een termijn gesteld.

5.5 In principe wordt uitgegaan van een mondelinge afhandeling van de klacht, waarbij beide partijen samen of afzonderlijk door de commissie worden opgeroepen om ten overstaan van de commissie hun standpunten mondeling toe te lichten. Bij een mondelinge behandeling worden de klager en degene over wie wordt geklaagd hiertoe opgeroepen. Dit betekent dat zij een schriftelijke oproep ontvangen om bij de mondelinge behandeling aanwezig te zijn. De oproep bevat uiteraard de datum, het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling. De klachtencommissie kan bij uitzondering van oordeel zijn dat een schriftelijke behandeling wenselijk is.

5.6 Het kan voorkomen dat partijen niet met elkaar willen of kunnen worden geconfronteerd tijdens een mondelinge behandeling van de klacht ten overstaan van de klachtencommissie (ernstig conflict - ordeproblemen tijdens de zitting - gevoelige zaak). Ook hier geldt dat het, in verband met het waarborgen van de zorgvuldigheid van de procedure, met name het principe van hoor en wederhoor, van belang is dat beide partijen op de hoogte zijn van elkaars standpunten en in de gelegenheid worden gesteld om hierop te reageren. Wanneer één van de partijen de

commissie bepaalde informatie verschaft onder het voorbehoud dat de andere partij hiervan niet op de hoogte mag worden gesteld, dient de commissie deze informatie niet te gebruiken bij het beoordelen van de klacht.

## **Artikel 6 Bijstand**

6.1 De wet bepaalt dat de klager en degene over wie wordt geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan (artikel 2 lid 2 sub f Wet klachtrecht).

## **Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen**

7.1 Geen wettelijk voorschrift.

Bij nadere informatie kan worden gedacht aan: gegevens uit het cliëntendossier, informatiebrochures, enz. In verband met de privacy dient voor het opvragen van informatie uit het cliëntendossier toestemming te worden gevraagd aan de cliënt.

Bij het inwinnen van overige informatie moet eveneens de nodige zorgvuldigheid in acht worden gehouden.

7.2 Geen wettelijk voorschrift.

In verband met de zorgvuldigheid en het principe van hoor en wederhoor dient alle verkregen informatie te worden vastgelegd.

7.3 Geen wettelijk voorschrift.

Deze bepaling waarborgt het principe van hoor en wederhoor.

7.4 Geen wettelijk voorschrift.

Het kan voorkomen dat de commissie informatie en/of bescheiden verkrijgt waarbij degene die deze informatie en/of bescheiden heeft verschaft er bezwaar tegen heeft dat deze aan anderen wordt verstrekt. Denk aan gegevens uit het personeelsdossier van de werknemer over wie wordt geklaagd. Deze informatie dient dan verder geen rol te spelen bij het beoordelen van de klacht.

## **Artikel 8 Inzagerecht**

Geen wettelijk voorschrift.

Dit artikel waarborgt het principe van hoor en wederhoor.

## **Artikel 9 Beslissing klachtencommissie**

9.1 De klachtencommissie dient de klager, degene over wie is geklaagd en de organisatie (indien de klacht tegen een werknemer en niet tegen de organisatie is gericht) schriftelijk in kennis te stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dit dient de klachtencommissie te doen binnen een in het klachtrechtreglement genoemde termijn. De in dit artikel genoemde termijn van twee maanden is dus niet wettelijk voorgeschreven. Naar eigen inzicht kan een andere termijn worden aangehouden (art. 2 lid 2 sub d Wet klachtrecht).

9.2 De commissie kan afwijken van de termijn van twee maanden. Dit moet dan wel worden medegedeeld aan de klager, degene over wie is geklaagd en aan de organisatie (indien de klacht tegen een werknemer en niet tegen de organisatie is gericht). Deze mededeling dient schriftelijk te geschieden en met opgaaf van de reden(en) waarom wordt afgeweken van de termijn van twee maanden (art. 2 lid 2 sub d Wet klachtrecht).

## **Artikel 10 Maatregelen bestuur**

Dit is conform artikel 2 lid 5 Wet klachtrecht. De termijn van één maand, genoemd in artikel 10.1, kan dus niet naar eigen inzicht worden veranderd.

## **Artikel 11 Periodieke rapportage**

Geen wettelijk voorschrift.

Rapportage door de klachtencommissie wordt niet voorgeschreven door de wet. Een dergelijke rapportage kan echter voor een organisatie zeer nuttig zijn.

Het bestuur/de houder kan deze rapportage gebruiken bij het opstellen van het wettelijk voorgeschreven verslag (zie art. 13).

## **Artikel 12 Verslag**

De wet verplicht de organisatie tot het maken van een dergelijk openbaar verslag en het toezenden van dit verslag voor 1 juni van het volgende jaar aan de minister van Volksgezondheid Welzijn en sport. De wet schrijft verder voor dat het verslag eveneens aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van cliënten in algemene zin behartigt (art. 2 lid 9 Wet klachtrecht), toegezonden wordt.

Voorts is in lijn met de eisen van een nieuw artikel in de wet (artikel 2a) een bepaling opgenomen over de melding van structurele klachten.

### **Artikel 13 Bekendmaking**

Deze verplichting staat in artikel 2 lid 1 van de Wet klachtrecht.

U kunt alle klanten een exemplaar van dit reglement verstrekken. U kunt alle klanten een brief sturen met de mededeling dat er een klachtencommissie is ingesteld en dat het reglement ter inzage ligt, enz.

### **Artikel 14 Geheimhouding**

De wet verplicht al diegenen die betrokken zijn bij het behandelen van een klacht tot geheimhouding van gegevens met een vertrouwelijk karakter (artikel 4 Wet klachtrecht). Het betreft een algemene geheimhoudingsplicht.

### **Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten**

15.1 Geen wettelijk voorschrift.

Bij dergelijke middelen en faciliteiten kunt u denken aan:

- een ruimte (in de organisatie) waar de leden van de klachtencommissie vertrouwelijke gesprekken kunnen voeren;
- een ruimte waar rapportages kunnen worden opgesteld en waar rapportages afgesloten kunnen worden bewaard;
- secretariële ondersteuning.

Bij het verlenen van secretariële ondersteuning geldt uiteraard ook de geheimhoudingsplicht uit artikel 14.

15.2 Geen wettelijk voorschrift.

U kunt denken aan vacatiegelden en bij kosten aan telefoonkosten, portokosten, reiskosten, enz.

### **Artikel 16 Bekorten termijnen**

Geen wettelijk voorschrift.

### **Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Geen nadere toelichting.

### **Artikel 18 Slotbepalingen**

Geen wettelijk voorschrift.

# De wet klachtrecht cliënten zorgsector

(Tekst geldend vanaf 05-07-2005)

## **Wet van 29 mei 1995 houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet klachtrecht cliënten zorgsector)**

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten: Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het gewenst is wettelijke regels te stellen ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg; Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

## **Hoofdstuk I Algemene bepalingen**

### **Artikel 1**

1. In deze wet wordt verstaan onder:
  - a. Onze Minister: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
  - b. instelling:
    - 1° elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin:
      - a. zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Ziekenfondswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en;
      - b. uitvoerend werk wordt verricht op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk, de maatschappelijke opvang en het welzijn van ouderen;
      - c. verslavingszorg wordt verleend;
    - 2° een gemeentelijke gezondheidsdienst als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet collectieve preventie;
    - 3° een kindercentrum als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder d, en een gastouderbureau als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder e, van de Wet kinderopvang.
  - c. zorgaanbieder:
    - 1° een rechtspersoon of natuurlijk persoon, die een instelling in stand houdt;
    - 2° de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk een instelling in stand houden;
    - 3° een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband met een instelling, zorg als omschreven in de

Ziekenfondswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten verleent;

d. cliënt: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;

e. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredende organisatorische verbanden, waarin maatschappelijke zorg of gezondheidszorg wordt verleend, worden aangemerkt als instelling in de zin van deze wet.

3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere natuurlijke personen, die maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verlenen, worden aangemerkt als zorgaanbieder in de zin van deze wet.

4. Deze wet is niet van toepassing op klachten van onvrijwillig in een inrichting opgenomen cliënten, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen worden behandeld.

## **Hoofdstuk II Behandeling van klachten**

### **Artikel 2**

1. Elke zorgaanbieder treft een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Hij brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten.
2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
  - a. voorziet erin dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder;
  - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
  - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;

- d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
- e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
- f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
3. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
4. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
5. De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onder c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
6. In afwijking van het vierde lid kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, eveneens een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden.
7. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:
- een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
  - de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
  - de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a;
  - in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen

- verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;
- het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
  - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
  - de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.
8. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.
9. De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

## Artikel 2a

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

## Hoofdstuk III Handhaving en toezicht

### Artikel 3

- Indien Onze Minister van oordeel is dat het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, kan hij de zorgaanbieder een schriftelijke aanwijzing geven.
- In de aanwijzing geeft Onze Minister met redenen omkleed aan op welke punten het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, alsmede de in verband daarmee te nemen maatregelen.
- Een aanwijzing bevat de termijn waarbinnen de zorgaanbieder er aan moet voldoen.
- De zorgaanbieder is verplicht binnen de daarbij gestelde termijn aan de aanwijzing te voldoen.

#### Artikel 3a

1. Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet zijn belast de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

2. De toezichthouders, genoemd in het eerste lid, beschikken niet over de bevoegdheden, genoemd in de artikelen 5:18 en 5:19 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### Artikel 3b

Onze Minister is bevoegd tot toepassing van bestuursdwang ter handhaving van de uit een krachtens artikel 3 gegeven aanwijzing voortvloeiende verplichtingen.

#### Artikel 3c

1. De artikelen 3, 3a en 3b zijn niet van toepassing ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3<sup>o</sup>.

2. Met het toezicht op de naleving van deze wet ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3<sup>o</sup>, zijn belast de ingevolge artikel 61 van de Wet kinderopvang door het college van burgermeester en wethouder bij besluit aangewezen ambtenaren. Het bepaalde bij of krachtens de hoofdstukken 4 en 5 van de Wet kinderopvang is van overeenkomstige toepassing.

3. In afwijking van het tweede lid worden klachten ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3<sup>o</sup>, die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, door haar gemeld aan de ingevolge artikel 61 van de Wet kinderopvang met het toezicht op deze wet belaste ambtenaren.

## Hoofdstuk IV Overgangs- en slotbepalingen

#### Artikel 4

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze wet 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 deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### Artikel 5

[Vervallen per 17-06-2005]

#### Artikel 6

[Vervallen per 17-06-2005]

#### Artikel 7

1. Deze wet, met uitzondering van artikel 6, treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede maand na de datum van uitgifte van het Staatsblad, waarin zij wordt geplaatst. Artikel 6 treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.

2. De zorgaanbieder treft de in artikel 2 bedoelde regeling binnen drie maanden na de inwerkingtreding van deze wet.

3. Ten aanzien van een klacht als bedoeld in artikel 41, eerste lid, of 76 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen, ingediend voor het tijdstip van inwerkingtreding van artikel 6, blijft artikel 41 van die wet, zoals dat luidde voor dat tijdstip, van kracht.

#### Artikel 8

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden. Gegeven te 's-Gravenhage, 29 mei 1995  
Beatrix

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E. Borst-Eilers

De Staatssecretaris van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,  
E. G. Terpstra

Uitgegeven de tweeëntwintigste juni 1995  
De Minister van Justitie,  
W. Sorgdrager

# Huishoudelijk Reglement

## Artikel 1 Samenwerking

1.1 De Stichting heeft een brede klachtencommissie ingesteld, die voor meerdere werksoorten binnen de maatschappelijke dienstverlening werkzaam is. Uit doelmatigheidsoverwegingen is de samenstelling van de commissie identiek aan de klachtencommissie van andere instellingen voor Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-Holland en Zuid-Holland (zie samenwerkingsovereenkomst).

## Artikel 2 Zittingsplaats commissie

2.1 De commissie houdt zitting in Purmerend.  
In overleg kan hiervan worden afgeweken.

## Artikel 3 Informatie en registratie

3.1 De instellingen hanteren een interne regeling m.b.t. klachtenbemiddeling. Deze is ter inzage van de klachtencommissie.

3.2 De instellingen brengen alle nieuwe cliënten schriftelijk op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

3.3 De aangesloten instellingen houden een registratie bij van alle interne klachtenbemiddelingen. Deze klachtenbemiddelingen worden schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. De klachtencommissie evalueert deze registratie jaarlijks en neemt zonodig beleidsaanbevelingen op in haar periodieke rapportage.

## Artikel 4 Taakomschrijving secretaris klachtencommissie

4.1 De secretaris houdt het reglement klachtrecht en de samenwerkingsovereenkomst van de participerende instellingen actueel aan de hand van nieuwe ontwikkelingen.

4.2 De secretaris informeert zowel de klachtencommissie als de participerende instellingen over de wijzigingen in het klachtrechtreglement en over andere belangrijke zaken.

4.3 De secretaris houdt een lijst bij van de namen, adressen en telefoonnummer van de leden van de klachtencommissie<sup>1</sup>.

4.4 De secretaris beheert de financiën (opent een aparte rekening, int de contributies m.b.t de algemene kosten) en handelt de vacatiegelden en reiskosten van de commissieleden af.

4.5 De secretaris volgt de volgende procedure bij de afhandeling van een klacht:

- ◇ de secretaris stelt de instelling binnen 1 week na het ontvangen van de klacht op de hoogte van de klacht, verzoekt om een schriftelijke reactie op de inhoud van de klacht en deze binnen 10 dagen aan de secretaris toe te zenden;
- ◇ na het ontvangen van de klacht (en de reactie) stelt de secretaris de commissieleden op de hoogte en plant een voorbespreking<sup>2</sup> (binnen twee weken na het ontvangen van de klacht);
- ◇ de secretaris overlegt met de commissie of nadere relevante informatie/ documenten bij de instelling en/of bij de klager ingewonnen/opgevraagd moeten worden voor een adequate behandeling van de klacht;
- ◇ de secretaris stelt in overleg met betrokkenen de datum en plaats van hoorzitting<sup>3</sup> vast (binnen vier weken na het ontvangen van de klacht);
- ◇ de secretaris verzendt de uitnodiging naar de commissieleden, de klager en de instelling (minimaal één week voorafgaande aan de hoorzitting);
- ◇ de secretaris stuurt de relevante stukken zo spoedig mogelijk naar de commissieleden;
- ◇ de secretaris stelt zowel de klager als de betrokken hulpverlener of medewerker als de instelling in de gelegenheid alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien;
- ◇ de secretaris ontvangt zowel de klager als de betrokken personen van de instelling op de dag van de hoorzitting;

---

<sup>1</sup> De commissieleden dienen adreswijzigingen aan de secretaris door te geven.

<sup>2</sup> Indien mogelijk wordt in overleg met de voorzitter van de commissie de voorbespreking op dezelfde dag als de hoorzitting gepland.

<sup>3</sup> De hoorzitting vindt plaats met tenminste drie commissieleden (waaronder de voorzitter).



- ◇ de secretaris maakt binnen 2 weken na de hoorzitting een verslag hiervan<sup>4</sup>;
- ◇ de secretaris verzendt de uitspraak van de commissie naar de klager, de beklagde en het bestuur van de instelling.  
Aan de commissieleden wordt eveneens een definitief exemplaar gezonden;
- ◇ de secretaris ontvangt en verspreidt het besluit van het bestuur van de betrokken instelling a.d.h. van de uitspraak van de commissie onder de commissieleden;
- ◇ de secretaris vernietigt de vertrouwelijke stukken na afhandeling van een klacht.

4.6 De secretaris draagt zorg voor een rooster van aftreden van de commissieleden en draagt in overleg met betrokken partijen leden voor herbenoeming of nieuwe leden voor.

4.7 De secretaris treedt tevens op als adviseur van de commissieleden met betrekking tot alle algemene en specifieke onderwerpen aangaande het afhandelen van klachten (beroepscodes, instellings- en landelijke reglementen zoals het privacyreglement).

## **Artikel 5 Verantwoording**

De secretaris van de klachtencommissie legt eenmaal per jaar verantwoording af aan de participerende instellingen.

---

<sup>4</sup> Op basis van het verslag van de hoorzitting wordt door de voorzitter van de commissie een conceptuitspraak opgesteld. Deze wordt aan de overige commissieleden alsmede aan de secretaris ter kennis gebracht. De commissieleden reageren schriftelijk dan wel mondeling op de conceptuitspraak. De voorzitter verwerkt het commentaar. Indien blijkt dat de meningen van de commissieleden ver uiteen liggen, wordt een bijeenkomst belegd om de uitspraak nogmaals te bespreken. Als er overeenstemming is over de inhoud van de uitspraak, zendt de voorzitter deze naar de secretaris.