

## Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

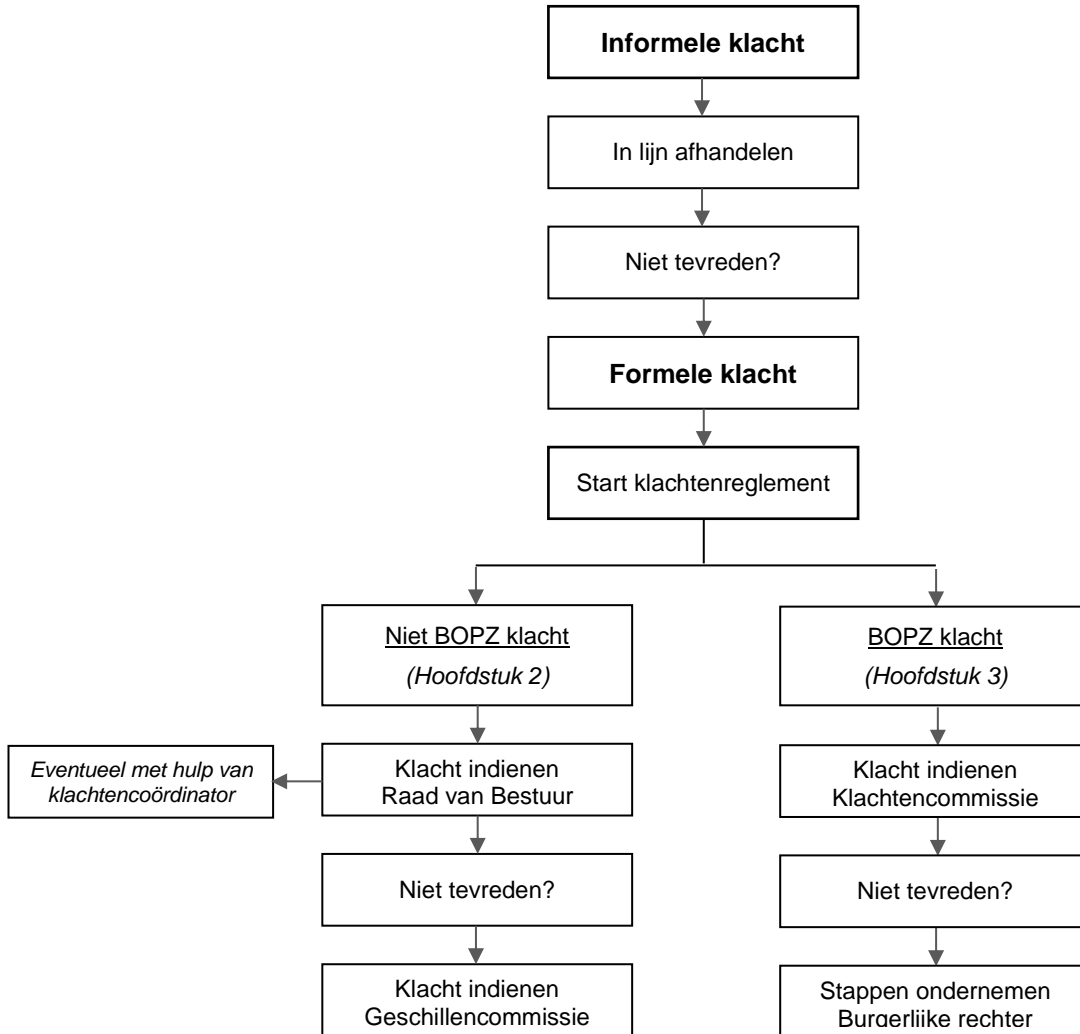
### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

Begrip	Omschrijving
zorgaanbieder	Een aan deze regeling deelnemende organisatie: Stichting 'Alkcare' - Herenweg 91, 1829 AC Alkmaar Stichting 'Horizon', - Boeier 2, 1721 GA Broek op Langedijk
Raad van bestuur	De raad van bestuur van de organisatie.
klachtenpersonen klachtencommissie	Personen die door de organisaties zijn benoemd in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) en besluit klachtenbehandeling BOPZ, zoals weergegeven in bijlage I. Alle klachtenpersonen bij elkaar vormen de klachtencommissie.
cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend. In geval van BOPZ is dit een natuurlijke persoon die op basis van de BOPZ verblijft op een afdeling met een zogeheten BOPZ-aanmerking;
klacht	Elk naar voren gebracht bezwaar of uiting van onvrede over het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, 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 BOPZ-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de het Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding. Eveneens kan een klacht betrekking hebben tegen een zorgaanbieder over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden.
Bopz-klacht	Klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 BOPZ.
klager	De cliënt die een klacht indient.
Vertegenwoordiger	Degene die namens de cliënt een klacht indient
aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Bopz-arts	De arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft.
inspecteur	De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.
cliëntenraad	De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.  <i>Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k WMCZ aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.</i>
zittingscommissie	De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.
klachtencoördinator	Degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten. De klachtencoördinator is bij Alkcare degene die is aangesteld als kwaliteitsfunctionaris. Zie bijlage II. Een klachtencoördinator is in het geval een BOPZ-klacht betreft altijd één van de klachtenpersonen zoals bedoeld in artikel 2.8.
zorg	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
Oordeel	Het oordeel dat op basis van onderzoek en voorzien van een motivering per klachtenonderdeel is geformuleerd. Een klachtenonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld. In alle overige gevallen is de klacht ongegrond.
Geschillencommissie	De commissie als bedoeld in Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

2. In de interne klachtenprocedure van elke organisatie wordt aanbevolen om te trachten de klacht informeel en naar tevredenheid af te handelen via het interne traject. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht formeel gemaakt en verloopt via deze regeling.

Het verloop van klachten ziet er als volgt uit.



## Artikel 2 Klachtenpersonen

1. Stichting Horizon en Stichting Alkcare stellen, ten behoeve van de organisaties, klachtenpersonen zoals genoemd in bijlage I, in voor de behandeling van klachten als bedoeld in de *Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)* en *besluit klachtenbehandeling BOPZ*.
2. Klachtenpersonen worden benoemd voor een periode van vijf jaar.
3. Van benoeming zijn uitgesloten:
  - a. zij die een arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met een van de deelnemende organisaties;
  - b. zij die op een andere wijze betrokken zijn bij de zorgverlening die wordt geboden door een van de deelnemende organisaties;
  - c. gezien de onafhankelijkheid van de klachtenpersonen ten opzichte van de deelnemende organisaties zullen de personen nimmer verwant zijn aan of een affectieve relatie hebben met een medewerker of bestuurder van een deelnemende organisatie, tenzij in vierde of verdere graad. Tevens zullen zij geen andere beloning, vergoeding of bevoordeling ontvangen van of namens de deelnemende organisaties dan in bijlage I omschreven.
4. Een klachtenpersoon trekt zich terug indien zijn/haar onafhankelijkheid bij de behandeling van een bepaalde klacht niet is gewaarborgd. In dat geval treedt een plaatsvervangend lid in zijn/haar plaats.
5. De Raden van bestuur van in artikel 1 genoemde zorgaanbieders stellen aan de klachtenpersonen de faciliteiten ter beschikking die zij voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.
6. De Raden van bestuur van in artikel 1 genoemde zorgaanbieders zien erop toe dat de klachtenpersonen hun werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
7. De Raden van Bestuur van in artikel 1 genoemde zorgaanbieders dragen zorg voor de benoeming van de groep klachtenpersonen.
8. In geval van reguliere klachten (niet BOPZ) biedt Alkcare ondersteuning door een klachtencoördinator..
9. In geval van BOPZ-klachten fungeren alle klachtenpersonen als klachtencommissie, waarvan:
  - a. de commissie uit minimaal 3 personen bestaat;
  - b. één van de leden de taken van voorzitter bekleedt;
  - c. de commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris zoals beschreven in bijlage IV.

## Artikel 3 Klachtopvang

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtencoördinator zoals omschreven in artikel 2, lid 8.
2. Een niet BOPZ klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur (Hoofdstuk 2).
3. Een BOPZ klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie (Hoofdstuk 3).
4. De klager kan zich doen vertegenwoordigen door eenieder die hiertoe door de klager is gemachtigd.
5. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich doen bijstaan door een door elk van hen aan te wijzen persoon.

## **Hoofdstuk 2 - Klachtenbehandeling niet BOPZ-klachten**

### **Artikel 4 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met een klachtencoördinator is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtencoördinator te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### **Artikel 5 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 BOPZ genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de BOPZ is ingesteld zoals beschreven in bijlage III.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Artikel 7      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden door in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien en, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, te worden gehoord.

## **Artikel 8      Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 9      Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. 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.

5. De Raad van Bestuur informeert de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de ontvangst van het advies, schriftelijk en met redenen omkleed of naar aanleiding van het advies maatregelen worden genomen en zo ja, welke. Dit standpunt wordt tevens kenbaar gemaakt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie.
6. Indien het de Raad van Bestuur niet mogelijk is binnen de in het eerste lid genoemde termijn een standpunt te bepalen, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt bekend zal worden gemaakt.

#### **Artikel 10      Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

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

#### **Artikel 11      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 sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een BOPZ-klacht betreft.

## **Hoofdstuk 3 - Klachtenbehandeling BOPZ-klachten**

### **Artikel 12 Het indienen van een BOPZ-klacht**

1. Een BOPZ-klacht wordt schriftelijk, per e-mail of mondeling ingediend.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Een BOPZ-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouder(s) van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. broers en zusters van de cliënt;
  - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.
4. Van de indiening van een klacht en inhoud daarvan doet de klachtencommissie terstond mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft, alsmede aan de directie van de organisatie waar deze persoon werkzaam is.

### **Artikel 13 In behandeling nemen van een BOPZ-klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met een klachtencoördinator is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van een klachtencoördinator te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen



een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

8. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden door in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien en, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, te worden gehoord.
9. De klachtencommissie kan eenieder verzoeken inlichtingen te verstrekken terzake van hetgeen waarover is geklaagd.
10. Een medewerker tot wie zodanig verzoek in lid 9 is gericht, verstrekt de gevraagde inlichtingen voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

#### **Artikel 14 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

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

#### **Artikel 15 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een BOPZ-klacht kennis te nemen.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit bij de klachtencommissie.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 16 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een BOPZ-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit bij de klachtencommissie.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.



## Artikel 17 Schorsing BOPZ-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een BOPZ-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een BOPZ-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de BOPZ-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de BOPZ-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de BOPZ-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de BOPZ-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een BOPZ-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

## Artikel 18 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling BOPZ.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 19      Wraking**

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

## **Artikel 20      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.

## **Artikel 21      Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

## Artikel 22 Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.
2. De klachtencommissie is bevoegd een klacht niet, c.q. niet verder te behandelen, indien blijkt:
  - a. dat een klacht geen betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 1;
  - b. dat een klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon terzake waarvan tegen die persoon een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat is belast met tuchtrechtspraak, dan wel een strafvervolgning is ingesteld
3. Van het niet, c.q. niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de betrokkenen en aan de Raad van bestuur van de organisatie.

## Artikel 23 Oordeel klachtencommissie

1. Het oordeel van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder oordeel beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het oordeel betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een BOPZ-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het oordeel over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.
  - e. de BOPZ-arts;
  - f. de inspecteur.

## Artikel 24 Toegang tot de rechter

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

## Hoofdstuk 4 - Overige bepalingen

### **Artikel 25      Geheimhouding**

Eenieder 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 26      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie, klachtencoördinator en Raad van Bestuur bewaren 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 27      Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 28      Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De klachtenpersonen ontvangen per vergadering een vacatiegeld en een vergoeding van reis- en verblijfkosten zoals beschreven in bijlage I.

### **Artikel 29      Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencoördinator en/of klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van 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.
3. Ter gelegenheid van de in lid 1 omschreven verslaggeving zullen de vertegenwoordigers van deelnemende organisaties de leden van de klachtencommissie op de hoogte brengen van ontwikkelingen binnen de organisaties en de te verwachten ontwikkelingen in de nabije toekomst.

### **Artikel 30      Openbaarmaking klachtenregeling**

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.

### **Artikel 31      Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencoördinator, ondernemingsraad, cliëntenraad en (indien van toepassing) de klachtcommissie.

### **Artikel 32                      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.

### **Artikel 33                      Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raden van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenpersonen.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.
4. Dit reglement is op 03 februari 2017 opnieuw vastgesteld door de Raden van Bestuur van Stichting Alkcare in Alkmaar en Stichting Horizon in Broek op Langedijk.

## **Bijlage I Klachtenpersonen en kostenvergoeding**

### **Klachtenpersonen**

De contactgegevens van de klachtenpersonen zijn beschikbaar bij de functionaris gegevensbescherming van Alkcare.

Het adres van de secretaris is bij het secretariaat van de organisatie beschikbaar.

### **Kostenvergoeding**

Deze vergoedingen zijn opvraagbaar bij de bestuurder.

## Bijlage II Rol klachtencoördinator

### Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. De klachtencoördinator is gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is.
3. De klachtencoördinator verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtencoördinator zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtencoördinator registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtencoördinator periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtencoördinator kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
5. De zorgaanbieder stelt de klachtencoördinator in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtencoördinator niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtencoördinator dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Klachten over de klachtencoördinator, hetzij in de functie van klachtencoördinator, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtencoördinator daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtencoördinator wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtencoördinator.



## Bijlage III Rol en samenstelling klachtencommissie

### Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 29 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
2. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van 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. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.

### 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 de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

## Bijlage IV    **Ambtelijk secretaris**

### **Ambtelijk secretaris**

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.