

Klachtenregeling Cliënten

Gemiva-SVG Groep

Maart 2020



GEMIVA-SVG GROEP

Samen maken we het verschil

Voorwoord

In 2016 is de klachtenregeling cliënten Gemiva-SVG Groep aangepast aan de eisen die de toen van kracht geworden Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aan de klachtenregeling van een zorgaanbieder stelt. Inmiddels trad per 1 januari 2020 de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking. De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die in de Wzd genoemd worden en klachten over de nakoming van de verplichtingen die de Wzd aan zorgaanbieders oplegt, beoordeeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en representatieve organisaties van cliënten. Deze klachten kunnen dus niet op basis van een Wkkgz-klachtenregeling worden behandeld. Om die reden is de klachtenregeling van de Gemiva-SVG Groep opnieuw aangepast.

Voor u ligt de versie die vanaf 1 april 2020 geldt. Deze klachtenregeling voorziet in een onafhankelijke behandeling van klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers. De eerdergenoemde Wkkgz, de Jeugdwet en de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015) verlangen van ons dat wij zo'n klachtenregeling hebben. Maar die wettelijke eis is wat ons betreft bijzaak. Als u ontevreden bent over ons, dan willen we graag dat u daarover met ons in gesprek gaat. U kunt daarvoor terecht bij degene over wie uw klacht gaat of bij diens leidinggevende. Wilt u liever contact opnemen met onze klachtenfunctionaris dan kan dat ook. U behoudt steeds de mogelijkheid om onze (onafhankelijke) klachtencommissie te vragen zich over uw klacht uit te spreken. Als u niet tevreden bent over de uitkomst van onze interne klachtopvang, dan kunt u als u zorg ontvangt op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Jeugdwet een beroep doen op de externe geschilleninstantie waarbij de Gemiva-SVG Groep is aangesloten: de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Anders dan de klachtencommissie kan deze geschillencommissie ook een schadevergoeding toekennen. Voor klachten die betrekking hebben op de wijze waarop wij invulling geven aan de verplichtingen van de Wzd dient u zich te wenden tot de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Onze klachtencommissie is niet bevoegd dergelijke klachten in behandeling te nemen.

Twijfelt u over de vraag of uw zorg wel 'klachtwaardig' is, of zoekt u een luisterend oor over wat u dwars zit in uw ervaringen met ons, dan kunt u zich niet alleen tot onze klachtenfunctionaris wenden, maar ook tot een cliëntenvertrouwenspersoon. Op onze website www.gemiva-svg.nl onder de knop Cliëntenweb kunt u nagaan welke mogelijkheden de diverse wettelijke regelingen u bieden.

Kiest u voor klachtbehandeling door onze klachtencommissie – dat is binnen onze organisatie de meest formele manier om tot een oplossing van en een oordeel over uw klacht te komen – dan gelden daarvoor spelregels. Die zijn in deze regeling opgenomen.

De eerdergenoemde Wzd is de opvolger van de wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz). Gedurende 2020 geldt er een zogenaamd overgangsrecht, waardoor klachten die nog onder de Bopz vallen door onze eigen klachtencommissie moeten worden beoordeeld volgens de voorschriften die in de Bopz zijn vastgelegd. In de regeling zijn overgangsbepalingen opgenomen die daarin voorzien.

Deze tekst is voor de laatste maal in maart 2020 aangepast. De Centrale Medezeggenschapsraad en de Ondernemingsraad van de Gemiva-SVG Groep hebben met deze aanpassingen en de vaststelling van deze klachtenregeling ingestemd.

In deze tekst treft u steeds de mannelijke aanduiding aan. Uiteraard kunt u in voorkomende gevallen daarvoor de vrouwelijke vorm lezen.

Korte samenvatting vanuit het perspectief van de cliënt of vertegenwoordiger met een klacht

Deze klachtenregeling geeft aan hoe we binnen de Gemiva-SVG Groep klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers behandelen. Uiteraard zien we graag dat u een gevoel van onvrede over onze zorg of de wijze waarop we met u omgaan eerst bespreekt met de medewerker(s) op wie uw onvrede zich richt. Als u dat lastig vindt, of niet tot uw tevredenheid wordt behandeld, kunt u uw gevoel van onvrede – en wat u daarmee kunt doen – ook vertrouwelijk met een cliëntenvertrouwenspersoon doorspreken. Als u besluit een klacht in te dienen, dan kunt u die voorleggen aan onze klachtenfunctionaris. We nemen uw klacht serieus, doen onderzoek, passen hoor en wederhoor toe en proberen met u tot een oplossing te komen. U kunt zich echter ook met uw klacht tot onze klachtencommissie wenden. Die behandelt uw klacht volgens een vastgestelde procedure, beoordeelt de gegrondheid van uw klacht en brengt advies uit aan de Raad van Bestuur. Wilt u klagen over de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen, dan is deze commissie echter niet bevoegd. U kunt dan terecht bij de (landelijke) KCOZ. Ontvangt u ondersteuning van ons op basis van de Wlz, de Jeugdwet of de Zorgverzekeringswet en leiden de contacten met de klachtenfunctionaris en/of die met de Klachtencommissie niet tot een voor u bevredigend resultaat, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Die is bevoegd om eventueel een schadevergoeding toe te kennen.

Dient u een klacht in – dat moet meestal schriftelijk – bij onze interne Klachtencommissie, dan ontvangt u een ontvangstbevestiging. De Klachtencommissie beoordeelt of zij uw klacht mag behandelen (ontvankelijkheid). Als dat niet zo is, krijgt u daarvan bericht. De commissie legt in dat bericht uit waarom zij uw klacht niet kan behandelen. Neemt de commissie uw klacht in behandeling, dan belegt de commissie een zitting. Drie leden van de commissie horen u, de aangeklaagde medewerker(s) en eventuele andere betrokkenen of deskundigen over uw klacht. U mag zich tijdens die zitting laten bijstaan door een persoon van uw eigen keuze. Ook de aangeklaagde mag dat. In het algemeen zal de commissie u en de aangeklaagde medewerker(s) in elkaars aanwezigheid horen. Als uw klacht betrekking heeft op zorg die onder de Wet langdurige zorg, de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 of de Zorgverzekeringswet is geleverd, dan stelt de commissie na afloop van de zitting een schriftelijk klachtadvies op. Dat brengt zij uit aan de Raad van Bestuur. U ontvangt daarvan een kopie. De Raad van Bestuur formuleert een standpunt over het advies en informeert u daar vervolgens over. Als u klaagt over zorg die onder de Jeugdwet wordt geleverd, dan doet de commissie uitspraak. Ook daarvoor geldt dat u een kopie van de uitspraak ontvangt en dat de Raad van Bestuur naar u moet reageren op de (eventuele) adviezen die in de uitspraak zijn opgenomen.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. cliënt : 1. Een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de Gemiva-SVG Groep zorg verleent of heeft verleend; 2. Een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie de Gemiva-SVG Groep jeugdhulp verleent of heeft verleend;
- b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de Gemiva-SVG Groep of door een persoon die voor de Gemiva-SVG Groep werkzaam is en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en/of ingediend bij de klachtencommissie;
- c. klager : degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. zorgaanbieder : de Stichting Gemiva-SVG Groep
- f. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur van de Gemiva-SVG Groep

- g. klachtencommissie : de klachtencommissie van de Gemiva-SVG Groep;
- h. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- i. vertrouwenspersoon : een daartoe overeenkomstige het beleid van de Gemiva-SVG Groep dan wel conform wettelijke bepalingen aangestelde functionaris, die (onder meer) tot taak heeft om op volstrekt vertrouwelijke basis met cliënten over hun situatie van gedachten te wisselen en die hen met raad bij wil staan;
- j. klachtenfunctionaris : degene die binnen de Gemiva-SVG Groep belast is met de opvang van klachten;
- k. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 of de Jeugdwet;
- l. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- m. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

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 klachtenfunctionaris.

Artikel 3 *De medewerker en diens leidinggevende*

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op deze klachtenregeling en de klachtenfunctionaris alsmede op de mogelijkheid een vertrouwenspersoon te raadplegen.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris, alsmede op de mogelijkheid een vertrouwenspersoon te raadplegen. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 **De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het wegnemen van hun onvrede.
 - d. hij wijst cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden op de mogelijkheid een vertrouwenspersoon te raadplegen.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing die de onvrede van de klager wegneemt en het herstel bevordert van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 De vertrouwenspersoon

Artikel 5 *Informatie over en faciliteiten voor de vertrouwenspersoon*

1. De Raad van Bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de zorgverlening schriftelijk dan wel via een verwijzing naar de website van de Gemiva-SVG Groep worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. De Raad van Bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De Raad van Bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Hoofdstuk 4 Instelling van de klachtencommissie

Artikel 6 *Klachtencommissie*

1. De Raad van Bestuur van de Gemiva-SVG Groep stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregeling(en) ten behoeve van cliënten, vertegenwoordigers en/of nabestaanden van de Gemiva-SVG Groep bij haar kunnen worden ingediend.
3. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 14 lid 2 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 7 *Samenstelling klachtencommissie*

1. De klachtencommissie heeft vijf leden, onder wie de voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de Gemiva-SVG Groep zijn niet benoembaar tot lid van de klachtencommissie.
3. De voorzitter van de commissie dient over de titel van meester in de rechten te beschikken. Ten minste een van de leden dient een gedragskundige opleiding op academisch niveau te hebben afgerond.

4. Twee van de vijf leden van de commissie worden benoemd op bindende voordracht van de Centrale Medezeggenschaps Raad van de Gemiva-SVG Groep. De benoeming van de voorzitter van de commissie behoeft de voorafgaande instemming van de Centrale Medezeggenschaps Raad.¹
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor een tweede en laatste periode van vier jaar.
6. De Raad van Bestuur en medewerkers van de Gemiva-SVG Groep onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
7. De Raad van Bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 8 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;
 - e. opheffing van de klachtencommissie.
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.

¹ In een convenant zijn de Centrale Medezeggenschaps Raad, de Raad van Bestuur, de Centrale Cliënten Raad van Stichting Het Raamwerk en de Raad van Bestuur van Stichting Het Raamwerk overeengekomen dat de klachtencommissie tevens fungeert als klachtencommissie ten behoeve van Stichting Het Raamwerk. In dat kader is vastgelegd dat van de twee leden die de Centrale Medezeggenschaps Raad voor benoeming mag voordragen er één zal worden voorgedragen door genoemde Centrale Cliëntenraad. Evenzo draagt de Raad van Bestuur van Het Raamwerk één van de in totaal vijf leden van de commissie voor benoeming voor.

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 de klachtenregeling(en) 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.

Artikel 9 **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.

Artikel 10 **Faciliteiten en kosten**

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de Raad van Bestuur.

Artikel 11 **Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie en ieder ander 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 zijn 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 12 *Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur*

1. De (voorzitter van de) klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. De (voorzitter van de) klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
3. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 13 *Melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd*

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur adequate maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 11 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. In haar melding aan de inspecteur anonimiseert de klachtencommissie de persoonsgegevens van de bij de klacht betrokkenen.
4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 14 *Jaarverslag en reglement*

1. De 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 adviezen dan wel 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 andere binnen de Gemiva-SVG Groep geldende regelingen.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 5

Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015

Artikel 16 *Het indienen van een klacht*

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 28, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze 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.

Artikel 17 *In behandeling nemen van een klacht*

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht 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.

Artikel 18 *Aard van de klacht en termijn van behandeling*

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 19 **Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Artikel 20 **Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - 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.
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 21 **Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht 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 22 **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. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 23 **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.

Artikel 24 **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. 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.
3. 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 25 **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 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.

Artikel 26 **Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

Artikel 27 **Oordeel 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 bij de klachtencommissie.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet

binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn 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 derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager 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 deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de Raad van Bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de Raad van Bestuur dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
6. Het bepaalde in lid 5 is niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorg geleverd onder de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 28 *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 dat betrekking heeft op zorg geleverd onder de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 29 *Onvoorziene omstandigheden*

In situaties waarin het bepaalde in dit hoofdstuk niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Hoofdstuk 6

Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Jeugdwet

Artikel 30 *Het indienen van een klacht*

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - a. een jeugdige;
 - b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

Artikel 31 *In behandeling nemen van een klacht*

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog 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 secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om (naam aanbieder) toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.

3. 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. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door (naam aanbieder).
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 stelt de aangeklaagde in de gelegenheid 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 desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 32 **Termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 33 **Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;
 - c. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij (naam klachtencommissie).

Artikel 34 **Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - 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 handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 35 **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.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 36 **Wraking**

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

Artikel 37 **Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van (naam aanbieder) verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van (naam aanbieder) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 38 **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. 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.
3. 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 39 **Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of 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 Raad van Bestuur en de klager.

Artikel 40 ***Uitspraak klachtencommissie***

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

Artikel 41 ***Raad van Bestuur***

1. De Raad van Bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de Raad van Bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de Raad van Bestuur dit.
2. De Raad van Bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de Raad van Bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Artikel 42 **Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin het bepaalde in dit hoofdstuk niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Hoofdstuk 7

Behandeling van klachten op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd)

Artikel 43 **Klachtwaardige beslissingen en verplichtingen Wzd**

1. Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend bij de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg:
 - de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
 - de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
 - de beslissing om binnen de kaders die het zorgplan aangeeft onvrijwillige zorg te verlenen;
 - een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
 - een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
 - een beslissing over verlof of ontslag;
 - een beslissing van de Wzd-functionaris.
2. Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan bij de in lid 1 genoemde commissie op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:
 - de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - een verplichting van de Wzd-functionaris.

Hoofdstuk 8 **Overige bepalingen**

Artikel 44 **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, behoudens het bepaalde in art. 27 lid 6.

Artikel 45 **Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

Artikel 46 **Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 47 **Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening, de jeugdhulp of de maatschappelijke ondersteuning 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 48 **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 klachtencommissie, de Centrale Medezeggenschaps Raad, de Ondernemingsraad en de klachtenfunctionaris.

Artikel 49 **Onvoorziene omstandigheden**

Tenzij elders in deze regeling anders is bepaald, beslist de Raad van Bestuur in situaties waarin deze regeling niet voorziet.

Artikel 50 **Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de Centrale MedezeggenschapsRaad en aan de Ondernemingsraad.

Artikel 51 *Overgangsbepaling samenstelling klachtencommissie*

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van de Gemiva-SVG Groep worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. In afwijking van artikel 7 lid 5 is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van de voorgaande klachtenregeling en is eenmalige herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van de voorgaande klachtenregeling mogelijk geweest zou zijn.

Artikel 52 *Overgangsbepaling reeds aanhangig gemaakte klachtzaken*

Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Artikel 53 *Overgangsbepaling Bopz*

De klachtencommissie neemt klachten over vrijheidsbeperking in de zin van de Wet Bopz in behandeling indien en voor zover zulks uit vigerende wetgeving voortvloeit en hanteert daarbij de bepalingen uit de voorgaande klachtenregeling.

Artikel 54 *Datum van inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2020