

Klachtenregeling cliënten Siloah & SVRO

*Siloah Gehandicaptenzorg en SVRO Ouderenzorg
behoren tot Zorggroep Sirjon*

December 2016



Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
oofdstuk 1 Stroomschema klachtbehandeling.....	5
Hoofdstuk 2 Algemene bepalingen	7
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	7
Artikel 2 Informele en formele klachten.....	8
Hoofdstuk 3 Opvang van een informele klacht.....	8
Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?.....	8
Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende	9
Artikel 5 De klachtenfunctionaris	9
Artikel 6 Een informele klacht bespreken en proberen op te lossen	10
Hoofdstuk 4 De klachtencommissie.....	10
Artikel 7 De klachtencommissie	10
Artikel 8 Samenstelling klachtencommissie.....	10
Artikel 9 Einde lidmaatschap klachtencommissie	11
Artikel 10 Ambtelijk secretaris	11
Hoofdstuk 5 Behandeling van een klacht bij de klachtencommissie.....	12
Artikel 11 Bij wie een klacht kan worden ingediend.....	12
Artikel 12 Een klacht of een Bopz-klacht indienen	12
Artikel 13 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht	13
Artikel 14 Aard van de klacht en termijn van behandeling.....	13
Artikel 15 Bevoegdheid van de commissie.....	14
Artikel 16 Ontvankelijkheid van de klacht.....	14
Artikel 17 Schorsing Bopz-klacht.....	14
Artikel 18 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur	15
Artikel 19 Zittingscommissie	15
Artikel 20 Wraking	16
Artikel 21 Onderzoek.....	16
Artikel 22 Hoorzitting	16
Artikel 23 Stopzetting behandeling van de klacht	16
Artikel 24 Advies klachtencommissie.....	16
Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur	17
Hoofdstuk 6 Behandeling van een klacht door de Raad van Bestuur.....	18
Artikel 26 Indiening van een klacht bij de Raad van Bestuur	18
Artikel 27 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur.....	18
Artikel 28 Ontvankelijkheid van de klacht.....	18
Artikel 29 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	19
Artikel 30 Stopzetting behandeling van de klacht	19
Artikel 31 Beoordeling van de klacht door de Raad van Bestuur	19

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen	20
Artikel 32 Geschillencommissie.....	20
Artikel 33 Geheimhouding.....	20
Artikel 34 Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	20
Artikel 35 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	20
Artikel 36 Kosten.....	21
Artikel 37 Jaarverslag en reglement.....	21
Artikel 38 Openbaarmaking klachtenregeling.....	21
Artikel 39 Evaluatie	21
Artikel 40 Onvoorziene omstandigheden	21
Artikel 41 Vaststelling en wijziging regeling.....	22
Artikel 42 Datum van inwerkingtreding	22
Bijlage 1 Gegevens aangestelde personen en geschillencommissies.....	23

Inleiding

Vooraf.

Siloah en SVRO willen een open structuur realiseren met betrekking tot klachtafhandeling. Passend bij onze reformatische identiteit en voortvloeiend uit Mattheus 18:15 willen Siloah en SVRO voldoen aan de christelijke opdracht om in geschillen eerst met elkaar in gesprek te gaan en daarmee het geschil op te lossen. Wanneer de klacht blijft bestaan dan is het uitgangspunt dat klachten zoveel als mogelijk bespreekbaar worden gemaakt met de direct betrokkenen, dan wel met de betreffende manager. Als de klacht hiermee is afgehandeld, is de procedure beëindigd.

Cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger hebben de mogelijkheid om hun onvrede of klacht op een eenvoudige manier door te geven via 'Klachtenregeling' onder het menu 'Zorg' op de website van Siloah of SVRO.

Een cliënt moet met zijn klacht bij Siloah of de SVRO terecht kunnen.

Bij Siloah en de SVRO proberen we de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk te bieden. Ook doen we ons best het wonen en leven voor de cliënt zo aangenaam mogelijk te maken. Het kan echter gebeuren dat een cliënt ergens ontevreden over is. Elke cliënt moet met zijn onvrede of klacht bij Siloah of de SVRO terecht kunnen.

Het klachtrecht is wettelijk gefundeerd.

De wet zegt dat de zorgaanbieder voor de behandeling van een klacht een klachtenregeling dient te hebben. De regeling is de uitwerking van wat de wet voorschrijft.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op twee wetten:

- De Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz);
- De Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).

De bedoeling van de Wkkgz.

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom is in de Wkkgz vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg.

De wet stelt regels voor:

- Zorg van een goede kwaliteit
- Een goede behandeling van klachten.

De uitgangspunten bij de behandeling van klachten zijn:

- De cliënt en de zorgaanbieder proberen er eerst samen uit te komen d.m.v. een open gesprek
- Er is een Klachtenfunctionaris die ondersteunt en bemiddelt.
- De zorgaanbieder beslist binnen 6 weken over een klacht.
- Er is een onafhankelijke geschillencommissie. Bij blijvende ontevredenheid kan deze commissie een bindend advies opleggen.

De wetgever wil op deze manier bereiken dat een cliënt zich gehoord voelt. De zorgverlener kan leren van een klacht. De Wkkgz beoogt openheid te creëren over klachten om zo samen de zorg te verbeteren.

De bedoeling van de Wet Bopz.

De Wkkgz geeft aan hoe moet worden omgegaan met gewone klachten. Een gewone klacht is een klacht die voortkomt uit ontevredenheid over de zorgverlening. De Wet Bopz regelt hoe moet worden omgegaan met klachten over opname in een instelling voor verblijf en behandeling en over de inzet van vrijheidsbepalende maatregelen.

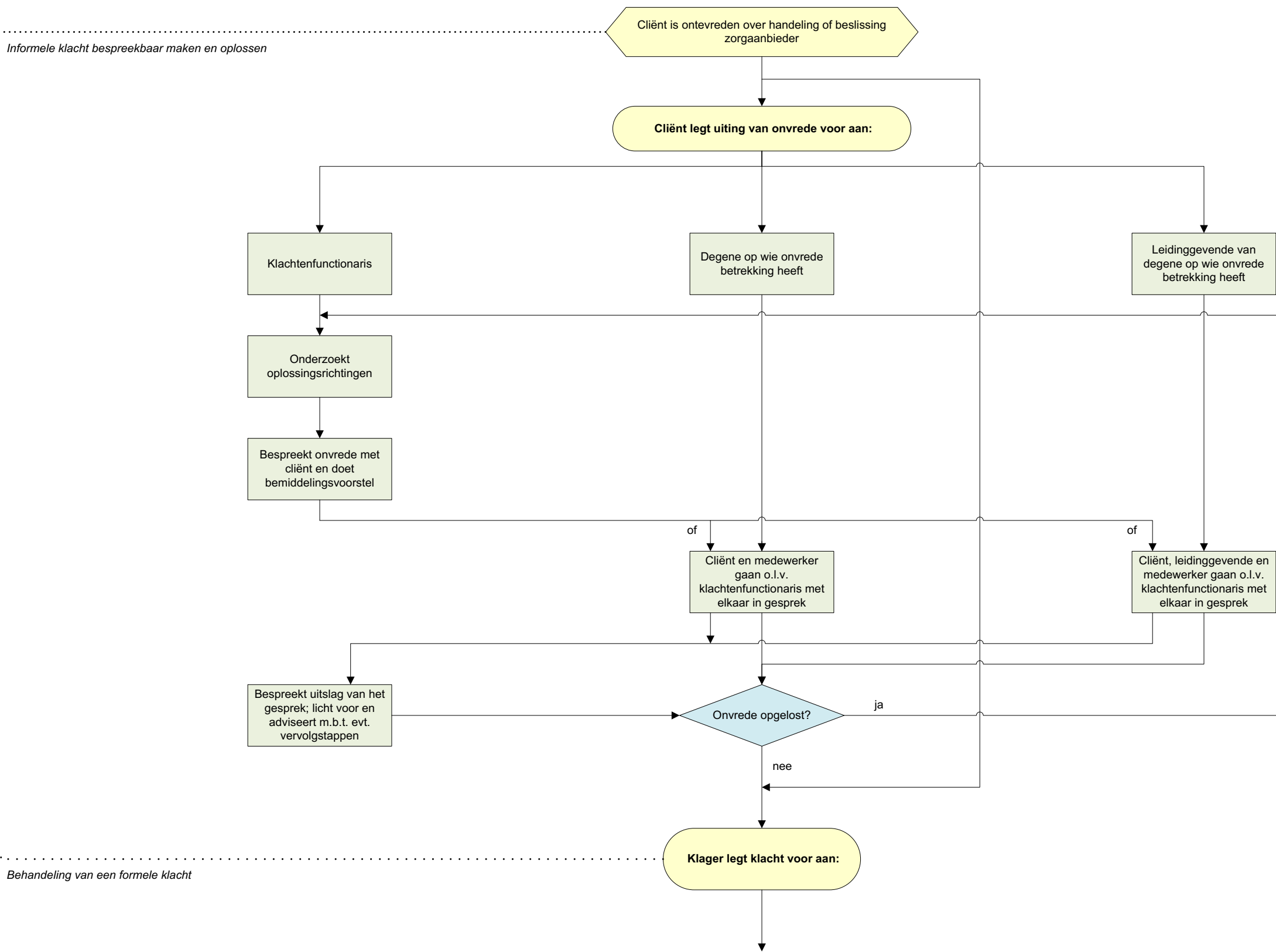
Deze klachtenregeling.

Indien u als cliënt ergens ontevreden over bent, kunt u dat bespreken met degene die dat betreft. Voor ondersteuning en bemiddeling kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht. In veel gevallen wordt zo een goede oplossing bereikt. Lukt dit niet, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie of de Raad van Bestuur. Wanneer u niet tevreden bent met het advies van de commissie of het oordeel van de Raad van Bestuur, dan kunt u uw klacht indienen bij de geschillencommissie. U hebt ook het recht om u meteen met een klacht tot de klachtencommissie of tot de geschillencommissie te wenden.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een modelregeling van de branchevereniging Actiz voor de ouderenzorg. De branchevereniging VGN voor de gehandicaptenzorg ondersteunt de modelregeling. De regeling voldoet aan de eisen die de wetgeving aan de klachtenregeling stelt.

oofdstuk 1 Stroomschema klachtbehandeling

Stroomschema Klachtenregeling



Hoofdstuk 2 Algemene bepalingen

Toelichting:

In dit hoofdstuk bevat artikel 1 de begripsomschrijvingen. Artikel 2 onderscheidt informele en formele klachten. De opvang van informele klachten wordt besproken in het eerste deel van deze regeling (Hoofdstuk 3). De behandeling van formele klachten wordt besproken in het tweede deel (Hoofdstuk 4, 5 en 6).

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- | | | | |
|----|-----------------------------|---|---|
| a. | zorgaanbieder | : | Siloah en SVRO. Siloah Gehandicaptenzorg en SVRO Ouderenzorg behoren tot Zorggroep Sirjon; |
| b. | raad van bestuur | : | de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder; |
| c. | klachtencommissie | : | de commissie zoals omschreven in deze regeling; |
| d. | cliënt | : | natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend; |
| e. | wettelijk vertegenwoordiger | : | ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving; |
| f. | gemachtigde | : | iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft een klacht in te dienen; |
| g. | zaakwaarnemer | : | iemand die de belangen van de cliënt behartigt zonder daartoe wettelijk bevoegd te zijn; |
| h. | informele klacht | : | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is |
| i. | formele klacht | : | een uiting van onvrede die ingediend is bij de klachtencommissie of Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding en niet zijnde een Bopz-klacht. |
| j. | Bopz-klacht | : | klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet Bopz); |
| k. | klager | : | degene die een klacht indient; |
| l. | aangeklaagde | : | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| m. | 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; |

- | | | | |
|----|--------------------------------|---|--|
| n. | inspecteur | : | de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg; |
| o. | cliëntenraad | : | de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder; |
| p. | zittingscommissie | : | de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen; |
| q. | klachtenfunctionaris | : | degene die, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten; |
| r. | zorg | : | zorg of dienstverlening als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel overige zorg- en dienstverlening; |
| s. | maatschappelijke ondersteuning | : | ondersteuning zoals bepaald in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. |
2. Onder cliëntenraad worden binnen deze klachtenregeling de Centrale Cliëntenraad van Si-loah en de Centrale Cliëntenraad van de SVRO verstaan

Artikel 2 Informele en formele klachten

1. In deze regeling komen twee soorten klachten aan de orde: informele klachten en formele klachten.
2. Een informele klacht berust op ontevredenheid over de zorgverlening. De informele klacht hoeft niet op schrift gezet te worden.
3. Een formele klacht wordt op papier gezet en ingediend. Een formele klacht ontstaat:
 - a. wanneer het gesprek over de ontevredenheid geen goede oplossing heeft opgeleverd.
 - b. wanneer de indiener van de klacht ervan afziet om het gesprek aan te gaan.

Hoofdstuk 3 Opvang van een informele klacht

Toelichting.

Dit hoofdstuk geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze ontevredenheid bespreekbaar te maken. Artikel 4 geeft weer hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk kunnen gaan. In artikel 5 staan de taken van de klachtenfunctionaris. Artikel 6 legt uit hoe samen gezocht kan worden naar een oplossing voor een informele klacht.

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande kan over zijn ontevredenheid in gesprek gaan met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande kan ook een formele klacht indienen bij de klachtencommissie, de Raad van Bestuur of de geschillencommissie. Een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten 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 een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij helpt door bemiddeling cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
2. De klachtenfunctionaris werkt volgens de 'Regeling Werkwijze Klachtenfunctionaris Siloah & SVRO' (Referenties, 2).
3. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris 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 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.
5. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn bij de aangelegenheid waar de klacht naar refereert. 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.

Artikel 6 Een informele klacht bespreken en proberen op te lossen

1. Dit eerste deel van de klachtenregeling is erop gericht de ontevredenheid van de cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande in een vroeg stadium te delen en zo mogelijk een goede oplossing voor de ontevredenheid te bereiken.
2. De cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande kan zelf in gesprek gaan met degene op wie de onvrede betrekking heeft of hierbij de hulp inroepen van de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris richt zich 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.
4. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen degene die een beroep om hem doet en degene op wie de ontevredenheid betrekking heeft. De bemiddeling kan bestaan uit:
 - a. aanreiken van informatie over de toepassing van de klachtenregeling;
 - b. onderzoek doen naar mogelijkheden om de onvrede weg te nemen;
 - c. adviseren over de juiste weg om de onvrede op te lossen;
 - d. arrangeren van een gesprek tussen de cliënt en degene op wie de onvrede betrekking heeft;
 - e. adviseren over de mogelijkheden om een formele klacht in te dienen;
 - f. helpen bij het op papier zetten van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris is onpartijdig. Hij luistert, probeert te bemiddelen en te helpen, maar doet geen uitspraak over de ontevredenheid of over de klacht.
6. De hulp van de klachtenfunctionaris is gratis.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Toelichting.

Dit hoofdstuk geeft weer hoe de klachtencommissie is ingericht. In het volgende hoofdstuk komt de behandeling van een klacht door de commissie aan de orde.

Artikel 7 De klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 37 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 8 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter, plaatsvervangende voorzitter en de secretaris.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt voor de voorzitter een plaatsvervangend lid. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot leden of plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

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. Daarnaast benoemt de Raad van Bestuur tenminste één orthopedagoog (ten behoeve van de behandeling van Bopz-klachten binnen Siloah) en één specialist ouderengeneeskunde (ten behoeve van de behandeling van Bopz-klachten binnen de SVRO) tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden.
7. Aan de leden wordt een vergoeding toegekend, zijnde:
 - a. geen vaste vergoeding per jaar;
 - b. vacatiegeld per zitting:
 - € 200,- voor de voorzitter;
 - € 125,- per lid;
 - € 100,- (extra) voor het schrijven van een advies of uitspraak.
 - c. volledige vergoeding van onkosten (waaronder reiskosten), op basis van declaratie.

Artikel 9 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn (tenzij de betrokkene instemt met herbenoeming);
 - 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.

Artikel 10 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 taken van de ambtelijk secretaris zijn:
 - a. ondersteunen van de klachtencommissie bij de uitvoering van de werkzaamheden;
 - b. registeren van de klachten;
 - c. zorg dragen voor het aanleggen en beheren van de klachtendossiers;
 - d. opstellen van het jaarverslag van de klachtencommissie.
4. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 5 Behandeling van een klacht bij de klachtencommissie.

Toelichting.

Dit hoofdstuk bevat de procedure die de klachtencommissie volgt bij de behandeling van een formele klacht.

Artikel 11 Bij wie een klacht kan worden ingediend

1. De klager kan de klacht, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, voorleggen aan:
 - a. de klachtenfunctionaris;
 - b. de klachtencommissie;
 - b. de Raad van Bestuur.
2. In dit tweede deel van de klachtenregeling begeleidt de klachtenfunctionaris de klager bij het doorlopen van de procedure. De klachtenfunctionaris is tevens verantwoordelijk voor de regievoering en de voortgangscntrole. De klachtenfunctionaris bewaakt de tijdstermijn van het proces tussen de indiening van de klacht en het oordeel van de Raad van Bestuur. Deze termijn mag ten hoogste zes weken bedragen (te rekenen vanaf de indiening van de klacht bij de klachtencommissie of bij de Raad van Bestuur). Wanneer de Raad van Bestuur niet in staat is tot een tijdig oordeel te komen, dan wordt dit met een motivatie aan de klager en de klachtenfunctionaris meegedeeld. De tijdstermijn tussen indiening en oordeel kan dan met vier weken worden verlengd.
3. De klachtenfunctionaris bewaakt op overeenkomstige wijze de tijdstermijn van het proces als de klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur.
4. Een klacht die wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris, wordt door deze (eventueel na overleg met de klager) voorgelegd aan de klachtencommissie of de Raad van Bestuur.
5. Bij ketenzorg zijn meerdere partijen betrokken bij de zorg voor een cliënt. Een klacht, gericht aan één van de partijen in de zorgketen, kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris functioneert in deze als loketbeambte. De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat de klacht op de juiste plaats terecht komt.

Artikel 12 Een klacht of een Bopz-klacht indienen

1. De indiening van de klacht, met de aanduiding aan wie de klacht moet worden voorgelegd, verloopt via het secretariaat (tel: 088-2754500, e-mail: klachten@sirjon.nl, post: Postbus 290, 2980 AG Ridderkerk).
2. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend. Een Bopz-klacht kan ook mondeling worden ingediend. Een Bopz-klacht wordt dan telefonisch of persoonlijk in ontvangst genomen door de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Een klacht over een uiting van onvrede of over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande(n).
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. 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. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
- d. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
- e. broers en zusters van de cliënt;
- f. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
- g. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Indien de niet-Bopz 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. Bij deze ontvangstbevestiging wordt de klachtenregeling met bijlage 1, 2 en 3 bijgesloten. De klachtencommissie verzoekt de klager het klachtenformulier (bijlage 2 van de klachtenregeling) in te vullen en te verzenden aan de klachtencommissie, indien de klacht op een andere manier schriftelijk is ingediend. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan (door een andere persoon) 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 cliënt dient hier vooraf toestemming voor te geven. De klachtencommissie kan hiervoor gemachtigd worden middels het machtigingsformulier (bijlage 3 van de klachtenregeling). Dit formulier wordt bij de ontvangstbevestiging gevoegd.
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 (door een andere persoon) 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 14 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. 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, de klachtenfunctionaris 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

3. 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 klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
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 derde 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 (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.

Artikel 16 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of 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.
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 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, een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De voorzitter van de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 19 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 zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz. Gaat het om een Bopz-klacht binnen Siloah dan neemt in ieder geval de orthopedagoog deel. Gaat het om een Bopz-klacht binnen de SVRO dan neemt in ieder geval de specialist ouderen geneeskunde deel.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de 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 20 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 de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 21 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 22 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 23 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 24 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring 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. Er wordt naar gestreefd om dit advies zoveel mogelijk onafhankelijk en objectief te laten zijn. Het advies wordt zodanig opgesteld, dat het geheel of gedeeltelijk door de Raad van Bestuur kan worden opgevolgd.

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 oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheden om tegen het advies in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

4. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. 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 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.
 Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de hierboven genoemde personen, ook aan:
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de Bopz-arts;
 - g. de inspecteur.

Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie 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 klachtenfunctionaris, 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 klachtenfunctionaris, 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 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 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.

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.

Hoofdstuk 6 Behandeling van een klacht door de Raad van Bestuur

Toelichting:

Dit hoofdstuk bevat de procedure die de Raad van Bestuur volgt bij de behandeling van een formele klacht.

Artikel 26 Indiening van een klacht bij de Raad van Bestuur

1. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. De klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande(n).
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 de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur 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 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.
5. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de behandeling van de klacht.

Artikel 27 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.

Artikel 28 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 van vijf jaar.

2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 29 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.

Artikel 30 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 31 Beoordeling van de 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, de klachtenfunctionaris 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, de klachtenfunctionaris 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 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.

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 32 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. Bopz-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.
3. De geschillencommissie is onafhankelijk en legt een bindend advies op, waar de klager en de zorgaanbieder zich aan moeten houden. Tevens kan de geschillencommissie een uitspraak doen over vergoeding van geleden schade.
4. Een klager van Siloah kan zijn/haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Bijlage 1 vermeldt de adresgegevens.
Bij de voorlegging van een klacht brengt de commissie € 52,50 klachtengeld aan de klager in rekening. Als de commissie tot een uitspraak komt dat de klacht gegrond was, wordt het klachtengeld door Siloah aan de klager vergoed.
5. Een klager van SVRO kan zijn/haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie VVG. Bijlage 1 vermeldt de adresgegevens.
Bij de voorlegging van een klacht brengt de commissie € 52,50 klachtengeld aan de klager in rekening. Als de commissie tot een uitspraak komt dat de klacht gegrond was, wordt het klachtengeld door de SVRO aan de klager vergoed.
6. Indien de klachtencommissie 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.

Artikel 33 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 34 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie registreert de klacht en het bereikte resultaat.
2. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 35 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 36 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De eventuele kosten voor het inroepen van bijstand, getuigen of deskundigen in het kader van de klachtenprocedure, evenals overige kosten in dit verband, komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf. Bij uitzondering kan de klager restitutie ontvangen van de door hem gemaakte of te maken kosten, in geval zijn klacht een klacht betreft waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, en indien deze kosten betrekking hebben op nader of aanvullend onderzoek dat strikt noodzakelijk is in verband met (de voortzetting van) de klachtafhandeling. Daarvoor richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie legt dit verzoek vervolgens met een advies voor aan de Raad van Bestuur.

Artikel 37 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, volgens het format jaarverslag klachtencommissie (bijlage 4 van de klachtenregeling). Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de uitspraken en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording desgevraagd aan wat de doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. 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 haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 38 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 een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 39 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 klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 40 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 41 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 het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
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.

Artikel 42 Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-01-2017.

Bijlage 1 Gegevens aangestelde personen en geschillencommissies

Klachtenfunctionarissen

De klachtenfunctionarissen zijn: Mevr. G.J. Boersma en Mevr. R. Oudijn.

Het secretariaat brengt het contact met de klachtenfunctionarissen tot stand:

Tel.: 088 2754 500

Mail: klachten@sirjon.nl

Klachtencommissie

Leden:

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Dhr. Mr. D. Vergunst voorzitter

Dhr. A. Noordergraaf 2^e voorzitter

Dhr. Mr. A.J.C. van Bommel secretaris

Dhr. W. Tanis orthopedagoog (neemt deel bij klachten van cliënten van Siloah)

Dhr. J. Dijks SOG (neemt deel bij klachten van cliënten van de SVRO)

Ambtelijk secretaris:

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is:

Dhr. Drs. Ing. C. Stijnen

Geschillencommissie voor cliënten van Siloah

De geschillencommissie voor cliënten van Siloah is:

De Geschillencommissie

T.a.v. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel.: 070-3105380 (werkdagen, 9 - 17 u)

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl .

Geschillencommissie voor cliënten van SVRO

De geschillencommissie voor cliënten van de SVRO is:

De Geschillencommissie

T.a.v. Geschillencommissie VVG

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel.: 070-3105380 (werkdagen, 9 - 17 u)

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl .