



REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN ZORGINSTELLINGEN VGU

Vastgesteld 10-05-2019

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| Artikel 1 Begripsomschrijvingen | 4 |
| Artikel 2 Samenstelling en benoeming klachtencommissie | 5 |
| Artikel 3 De ambtelijk secretaris | 5 |
| Artikel 4 Wraking | 5 |
| Artikel 5 Einde lidmaatschap klachtencommissie | 6 |
| Artikel 6 Bevoegdheid van de klachtencommissie | 6 |
| Artikel 7 Schorsing Bopz-klacht | 7 |
| Artikel 8 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht | 7 |
| Artikel 9 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht | 8 |
| Artikel 10 Beoordeling aard van de klacht en termijn van behandeling van de klacht | 8 |
| Artikel 11 Behandeling van de klacht | 9 |
| Artikel 12 Zittingscommissie | 9 |
| Artikel 13 Hoorzitting | 10 |
| Artikel 14 Uitspraak en oordeel klachtencommissie | 10 |
| Artikel 15 Intrekken van de klacht | 11 |
| Artikel 16 Melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg | 11 |
| Artikel 17 Beroepsmogelijkheden | 11 |
| Artikel 18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier | 11 |
| Artikel 19 Beschikbare faciliteiten voor de klachtencommissie | 11 |
| Artikel 20 Jaarverslag | 12 |
| Artikel 21 Geheimhouding | 12 |
| Artikel 22 Bewaken termijnen | 12 |
| Artikel 23 Bijeenkomsten klachtencommissie | 12 |
| Artikel 24 Onvoorziene omstandigheden | 12 |
| Artikel 25 Evaluatie | 12 |
| Artikel 26 Vaststelling en wijziging reglement | 13 |
| Artikel 27 Inwerkingtreding | 13 |

Inleiding

Dit reglement regelt de praktische zaken van de Klachtencommissie VGU.
Het reglement is gebaseerd op de Klachtenregeling cliënten zorginstellingen VGU, vastgesteld op 20 december 2016.

In de Klachtenregeling cliënten zorginstellingen VGU is geregeld hoe klachten van cliënten binnen een bij de Klachtencommissie VGU aangesloten zorginstelling behandeld worden.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorginstelling: de stichting (naam stichting);
 - b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorginstelling;
 - c. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorginstelling zorg verleent of heeft verleend;
 - e. klacht: formele 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 zorginstelling of door een persoon die voor de zorginstelling werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht;
 - f. Bopz-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
 - g. klager: degene die een klacht indient;
 - h. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - i. Bopz-arts: de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de zorginstelling waarop de klacht betrekking heeft;
 - j. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - k. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorginstelling;
 - l. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - m. klachtenfunctionaris: degene die binnen de zorginstelling belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - n. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg, Zvw-zorg, Wmo-zorg of Jeugdzorg, alsmede andere handelingen met als doel het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
 - o. geschillencommissie: geschilleninstantie zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
 - p. geschil: indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. Indien de zorginstelling meerdere cliëntenraden heeft, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien de zorginstelling een centrale cliëntenraad heeft en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Artikel 2 Samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De klachtencommissie heeft een pool van leden die door de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstellingen zijn voorgedragen (van iedere aangesloten zorginstelling een gedragswetenschapper en een lid op voordracht van de cliëntvertegenwoordiging), zodat de onafhankelijkheid bij de behandeling van klachten is gewaarborgd. Daarnaast zijn er twee cliëntervaringsdeskundigen, tevens afgevaardigd door de twee van de aangesloten zorginstellingen, die bij de zitting aanwezig zijn indien de klacht door de cliënt zelf is ingediend.
3. De plaatsvervangend voorzitter vervangt de onafhankelijk voorzitter tijdens diens afwezigheid (ziekte, vakantie, ontslag, etc.) of indien in korte tijd meerdere klachten behandeld dienen te worden.
4. Het dagelijks bestuur van de VGU benoemt de leden van de klachtencommissie en de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger, die beiden jurist zijn. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam of werkzaam geweest bij of voor de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstellingen.
5. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
6. Het dagelijks bestuur van de VGU benoemt tenminste één jurist (de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter) tot lid van de klachtencommissie.
7. De Raad van Bestuur van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een advies uit te brengen met betrekking tot het voorgenomen besluit tot benoeming van een door haar voorgedragen lid van de klachtencommissie.
8. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden. Na iedere periode van drie jaar vindt een evaluatie plaats. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.

Artikel 3 De ambtelijk secretaris

1. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking (niet werkzaam of werkzaam geweest bij de aangesloten instellingen).
2. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Wraking

1. Een lid van de klachtencommissie wordt geacht zich een onpartijdig oordeel ten aanzien van de klacht te kunnen vormen. Hij is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling, indien de overige leden van de klachtencommissie van oordeel zijn dat hij geen onpartijdig oordeel kan vormen, of wanneer hij zelf die mening is toegedaan. In dat geval wordt hij vervangen door een ander lid uit de pool.
2. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, naar aanleiding van de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting, voordat de hoorzitting plaatsvindt, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
3. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

4. 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 5 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 het dagelijks bestuur van de VGU.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU 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 het dagelijks bestuur van de VGU de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het dagelijks bestuur van de VGU ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij 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 6 Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie behandelt klachten van klagers van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstellingen.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of Bopz-klacht kennis te nemen.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 2, 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 mee.
5. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
6. De klachtencommissie bepaalt hoe de klachtbehandeling plaatsvindt (schriftelijk en/of mondeling).
7. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorginstelling verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
8. Medewerkers van de zorginstelling zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
9. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorginstelling.
10. De klachtencommissie raadpleegt de stukken die van belang zijn voor het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de cliënt dient hiervoor toestemming gegeven te worden door de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger, voor zover deze betrekking hebben op de medewerker dient

hiervoor toestemming gegeven te worden door de betreffende medewerker, wanneer het stukken betreft die zijn opgenomen in het personeelsdossier.

11. De voorzitter van de klachtencommissie heeft de bevoegdheid een beslissing van de zorginstelling in het kader van de Wet Bopz waartegen een klacht is gericht te schorsen.
12. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorginstelling stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorginstelling op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
13. 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 7 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 8 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een klacht wordt, schriftelijk ingediend, op het postadres van de klachtencommissie VGU, onder vermelding van:
 - naam van de cliënt en (voor zover dit een ander is dan de cliënt zelf) de klager en adresgegevens;
 - datum van indiening klacht;
 - duidelijke formulering van de klacht, met vermelding tegen wie deze is gericht.
3. De ambtelijk secretaris opent de post, beoordeelt in overleg met de voorzitter de te volgen procedure en neemt actie.
4. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en een machtigingsformulier. De klachtencommissie

vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. 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.
7. Indien de klacht nog niet is besproken met de medewerkers binnen de zorginstelling zal de klachtencommissie de klager voorstellen alsnog met behulp van de medewerkers binnen de zorginstelling te proberen de klacht op te lossen. Als de klager niet in wil gaan op dit voorstel of het niet gelukt is om de klacht op te lossen, dan neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling en meldt dit aan de Raad van Bestuur van de zorginstelling.
8. 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.

Artikel 9 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren indien:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie 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.
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 10 Beoordeling aard van de klacht en termijn van behandeling van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht als klacht of als Bopz-klacht wordt behandeld.
2. De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk een uitspraak over de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorginstelling binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een uitspraak doet over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorginstelling 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 twee 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 11 Behandeling van de klacht

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon. Kosten voor het laten bijstaan door een externe deskundige komen voor rekening van klager of aangeklaagde.
2. De klachtencommissie stelt de klager en beklagde in de gelegenheid schriftelijk en/of mondeling, volgens het principe van hoor en wederhoor de standpunten toe te lichten.
3. De medewerkers die voor het onderzoek naar aanleiding van de ingediende klacht door de klachtencommissie worden opgeroepen, zijn gehouden hieraan hun medewerking te verlenen. Zij worden in de gelegenheid gesteld hiervoor hun werktijd te onderbreken. Indien dit buiten werktijd is, wordt toch een dringend beroep gedaan op aanwezigheid van de betreffende medewerker. Deze tijd kan worden aangemerkt als werktijd.
4. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de door de klachtencommissie te behandelen klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging en een machtigingsformulier. Dit machtigingsformulier moet de klager ondertekenen en terugsturen, waardoor hij de klachtencommissie toestemming geeft om nadere informatie in te winnen. De verstrekte gegevens worden vertrouwelijk behandeld en de verkregen informatie zal niet aan derden worden verstrekt.
5. Voor klachten die vallen onder de Wkkgz formuleert de klachtencommissie haar gemotiveerde uitspraak met betrekking tot de klacht en stuurt dit binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de Raad van Bestuur van de zorginstelling. Bij afwijking van deze termijn doet de klachtencommissie daarvan met reden omkleed mededeling aan de Raad van Bestuur van de zorginstelling.
6. Voor klachten die vallen onder de wet Bopz wordt de beslissing binnen twee weken wanneer het een maatregel betreft die nog van kracht is en binnen vier weken wanneer dat niet het geval is overgebracht aan klager, aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de zorginstelling.
7. De Raad van Bestuur deelt na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van zes (maximaal tien) weken 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.
8. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van de uitspraak van de klachtencommissie motiveert hij dit.

Artikel 12 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 (1 jurist en 1 orthopedagoog).
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 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. De hoorzitting vindt plaats bij de VGU in Utrecht, 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 14 Uitspraak en oordeel klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. De uitspraak 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 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. de motivering van de uitspraak;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht behandelt 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 ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak 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.

De klachtencommissie stuurt het oordeel over een Bopz-klacht aan:

- a. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- b. de aangeklaagde;
- c. de Raad van bestuur;
- d. de behandelende persoon;
- e. de Bopz-arts;
- f. de inspecteur.

Artikel 15 Intrekken van de klacht

De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur en/of de klachtencommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Als de klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de Raad van Bestuur van de zorginstelling, de aangeklaagde en de klager.

Artikel 16 Melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

1. Wanneer de zorginstelling bij de inspectie voor de gezondheidszorg melding heeft gedaan over een situatie waarover bij de klachtencommissie een klacht is ingediend, dan zal de zorginstelling de klachtencommissie daarover informeren.
2. Wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorginstelling heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de zorginstelling geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de zorginstelling heeft gemeld, dan moet de klachtencommissie deze ernstige situatie aan de inspectie voor de gezondheidszorg melden.

Artikel 17 Beroepsmogelijkheden

1. Wanneer de klacht valt onder de strekking van de Wkkgz kan de klager als hij niet tevreden is over het oordeel van de Raad van Bestuur naar de geschilleninstantie.
2. 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 18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een intern dossier. Dit dossier wordt door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie beheerd, zodanig dat de privacy van alle betrokkenen is gewaarborgd en dat inzage door onbevoegden is uitgesloten. Het dossier wordt na twee jaar door de secretaris van de klachtencommissie vernietigd. Alleen de geanonimiseerde uitspraken blijven bewaard. Het dossier wordt alleen ter inzage gegeven aan de leden van de klachtencommissie. De leden van de klachtencommissie vernietigen de ontvangen stukken die betrekking hebben op de klacht na het definitief vaststellen van het advies of het oordeel inzake de klacht.

Artikel 19 Beschikbare faciliteiten voor de klachtencommissie

1. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De kosten van klachtbehandeling door de klachtencommissie worden vergoed door de zorginstelling tegen wie de klacht loopt.
3. Voor het vervullen van de functie van voorzitter en plaatsvervangend voorzitter wordt een vergoeding verstrekt van € 300 euro (netto) per zitting (inclusief voorbereidingstijd), plus een reiskostenvergoeding van € 0,32 per kilometer. Aan de leden die in dienst zijn bij een bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling wordt geen vergoeding verstrekt. Aan de leden die niet in dienst zijn van een bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling wordt een vergoeding van € 150 (netto) per zitting verstrekt, plus een reiskostenvergoeding van € 0,32 per kilometer. Voor het deelnemen aan de reguliere vergaderingen van de klachtencommissie en overige werkzaamheden voor de klachtencommissie wordt onder dezelfde condities een vergoeding van € 150 (netto) aan de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter verstrekt en € 75 (netto) aan de leden die niet in dienst zijn van een bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling, plus de reiskostenvergoeding zoals hiervoor genoemd.

4. De vergoeding voor de leden van de klachtencommissie wordt door het dagelijks bestuur van de VGU vastgesteld.

Artikel 20 Jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het dagelijks bestuur van de VGU. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen. Het jaarverslag wordt besproken met de bestuurders van de zorginstellingen die zijn aangesloten bij de klachtencommissie.
2. Het door de bestuurders van de zorginstellingen die zijn aangesloten bij de klachtencommissie vastgestelde verslag wordt, voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, gestuurd naar de bestuurders van de aangesloten zorginstellingen, die het vervolgens naar hun cliëntenraden sturen.

Artikel 21 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. De klachtencommissie deelt de hier omschreven geheimhoudingsplicht mee aan alle betrokkenen bij de behandeling van een specifieke klacht.

Artikel 22 Bewaken termijnen

De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen. Bij dreigende overschrijding van de termijnen informeert zij zo spoedig mogelijk de voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter.

Artikel 23 Bijeenkomsten klachtencommissie

1. De bijeenkomsten van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie komt tenminste één keer per jaar, in aanwezigheid van alle leden, bijeen en verder zo vaak als de voorzitter of het dagelijks bestuur van de VGU dit nodig oordeelt.
3. De vergaderingen en zittingen van de klachtencommissie zullen in principe plaatsvinden ten kantore van de VGU.

Artikel 24 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het dagelijks bestuur van de VGU, na overleg met de ambtelijk secretaris.

Artikel 25 Evaluatie

1. Het dagelijks bestuur van de VGU evalueert dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk vindt.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtencommissie en de bestuurders van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstellingen.

Artikel 26 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het dagelijks bestuur van de VGU.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt het dagelijks bestuur van de VGU ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de Raad van Bestuur van de bij de klachtencommissie aangesloten instelling ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.
4. De klachtencommissie kan het dagelijks bestuur van de VGU voorstellen doen met betrekking tot wijziging van dit reglement.

Artikel 27 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.