



**Klachtenregeling Wkkgz – LKGZ**  
Klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie

Datum vastgesteld 23-08-2016  
Vastgesteld door M. van Veenendaal





## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 1 van 14

Deze klachtenregeling is voor zorgaanbieders aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg (LKGZ)

<b>Alternatieve zorgaanbieder</b>	een solistische werkende, niet-geregistreerde zorgverlener die andere zorg levert, dan wel een instelling die uitsluitend door niet-geregistreerde zorgverleners andere zorg doet verlenen.
<b>Accommodatie</b>	een door een zorgaanbieder voor het leveren van zorg bestemde ruimte.
<b>Calamiteit</b>	een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.
<b>Client</b>	een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder; maatschappelijke of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
<b>Dossier</b>	de schriftelijke of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een cliënt.
<b>Geweld in zorgrelatie</b>	seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft.
<b>Huiselijk geweld</b>	huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
<b>Huiselijke kring</b>	een familielid, een huisgenoot, de echtgenoot of voormalig echtgenoot of een mantelzorger.
<b>Inspecteur voor de Gezondheidszorg</b>	de bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg.
<b>Klacht</b>	klacht van een cliënt over een gedraging van een zorgaanbieder tegenover die cliënt in het kader van de verlening van zorg en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
<b>Instelling</b>	een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.
<b>Kindermishandeling</b>	kindermishandeling als bedoeld in artikel 1.1 van de Wet Jeugdwet
<b>Klachtenbehandeling</b>	Het door de klachtencommissie onderzoeken en beoordelen van de klacht, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.
<b>Klachtencommissie</b>	een voor klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, ingesteld door de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en daarover een uitspraak doet.
<b>Klachtenfunctionaris</b>	de persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.
<b>Melding</b>	een schriftelijk of elektronisch bericht over: <ol style="list-style-type: none"><li>het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder;</li><li>het professioneel functioneren van een zorgverlener</li><li>een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf;</li></ol>



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 2 van 14

<b>Schriftelijk</b>	Met schriftelijk wordt ook bedoeld correspondentie langs de elektronische weg (e-mail).
<b>Vertegenwoordiger</b>	de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
<b>De Wkcz</b>	de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
<b>Wkkgz zorg</b>	de Wet kwaliteit, klachten en geschillen; Wlz-zorg, Zvw-zorg en andere zorg.
<b>Zorgaanbieder</b>	een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.
<b>Zorgverlener</b>	een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 3 van 14

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 – De zorgaanbieder

<b>1.1</b>	De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waarbij zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klacht.
<b>1.2</b>	De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen (klachtenfunctionaris) aan die klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
<b>1.3</b>	De zorgaanbieder waarborgt dat die aangewezen persoon, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitvoert.

#### Artikel 2 – Informatieverstrekking door de zorgaanbieder

<b>2.1</b>	De zorgaanbieder heeft in ieder geval de volgende taken; <ol style="list-style-type: none"><li>hij informeert de cliënt en betrokken derden over de inhoud van de eigen klachtenregeling en de wijze waarop klachten ingediend kunnen worden;</li><li>hij informeert de cliënt over de termijnen waarbinnen klachten worden behandeld;</li><li>de mondelinge en schriftelijke informatie is afgestemd op de behoeften, het begripsvermogen, culturele achtergrond en taal van de cliënt;</li><li>hij geeft informatie over de mogelijkheid de klacht in te kunnen indienen bij de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. Hij verstrekt de klachtenregeling van ter inzage.</li></ol>
------------	---

#### Artikel 3 – Doelstellingen van de klachtenregeling van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg

<b>3.1</b>	Deze klachtenregeling heeft tot doel: <ol style="list-style-type: none"><li>het recht doen aan de belangen van een individuele zorgvrager/cliënt door een zorgvuldige en laagdrempelige afhandeling van de klacht;</li><li>het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen zorgvrager/cliënt en zorgaanbieder of verweerder;</li><li>het bieden van de mogelijkheid een klacht door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en klachtencommissie te laten behandelen;</li><li>een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.</li></ol>
------------	--



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 4 van 14

### Hoofdstuk 2 De klachtenfunctionaris

#### Artikel 4 Doelstellingen en uitgangspunten

<b>4.1</b>	De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan; a. een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorg; b. een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder; c. herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder; d. verbetering van de kwaliteit van de zorg; e. de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.
<b>4.2</b>	Bij de inrichting en uitvoering van de functie geldt als uitgangspunt; a. onafhankelijkheid van de functie en feitelijk optreden van de functionaris; b. open en procesgerichte houding, zonder (voor-)oordeel over de klacht; c. laagdrempeligheid van de functie en directe toegankelijkheid van de functionaris; d. actieve benadering van betrokken partijen; e. respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en zorgaanbieder; a. respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

#### Artikel 5 – Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

<b>5.1</b>	De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken; a. het verstrekken van informatie over de klachtenprocedure; b. het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij het op het schrift stellen van de klacht; c. het informeren en adviseren inzake de mogelijkheden ter afhandeling van de klacht, rekening houdend met het doel van de klager; d. het uitvoering geven aan het bemiddelingsproces; e. het systematisch registreren van de klachten, waarbij de inhoud en afwikkeling van de klachten worden vastgelegd; f. het signaleren van ernstige problemen en/of structurele problemen.
<b>5.2</b>	De klachtenfunctionaris heeft bij de uitoefening van de taken de volgende bevoegdheden; a. vrije toegang tot personen werkzaam bij de zorgaanbieder; b. vrije toegang tot de ruimte(s) en afdeling(en) van de zorgaanbieder; c. het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken betrekking hebbende op de klacht; d. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling van een klacht en daarbij desgewenst optreden als onpartijdig gespreksleider.
<b>5.3</b>	De klachtenfunctionaris kan zijn taken niet uitvoeren in het geval gerichte toestemming hiervoor van de klager ontbreekt, tenzij rederlijkwijs verwacht mag worden dat de toestemming is gegeven.



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 5 van 14

### Artikel 6 – Indienen van klachten

<b>6.1</b>	Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
<b>6.2</b>	Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
<b>6.3</b>	De schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste; a. de naam en het adres/e-mail van de klager; b. de dagtekening; c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; d. een door klager ondertekende verklaring waarin hij de klachtenfunctionaris toestemming verleent tot het inwinnen van informatie en het raadplegen van met de tot de klacht betrekking hebbende stukken.
<b>6.4</b>	Indien de klager zijn toestemming als bedoeld in 6.3. onder d niet of slechts voor een deel wil geven en de klachtenfunctionaris van oordeel is dat het inwinnen van de informatie en/of het raadplegen van stukken noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht, zal de klager worden meegedeeld dat de klacht niet, niet volledig, of niet adequaat kan worden afgehandeld.
<b>6.5</b>	De klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen contact op met de klager om de ontvangst van de klacht te bevestigen.
<b>6.6</b>	De klachtenfunctionaris verleent klager de mogelijkheid om de klacht toe te lichten en verkent gezamenlijk met hem de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.

### Artikel 7 – Bemiddeling

<b>7.1</b>	De klachtenfunctionaris geeft, indien gewenst, uitvoering aan bemiddeling van de klacht waarin hij de voortgang van het bemiddelingsproces bewaakt.
<b>7.2</b>	In geval van bemiddeling richt de klachtenfunctionaris deze op passende wijze in. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze op de klacht naar voren te brengen. Bij voorkeur gebeurt dit in elkaars aanwezigheid, zo niet, dan stelt de klachtenfunctionaris de partijen van elkaars zienswijze op de hoogte.
<b>7.3</b>	De klager en beklagde kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of andere persoon naar keuze en informeren de klachtenfunctionaris hierover zo tijdig mogelijk.
<b>7.4</b>	Als de bemiddeling niet leidt tot een voor klager bevredigend resultaat, dan dient hij dit onverwijld aan de klachtenfunctionaris mede te delen.



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 6 van 14

### Artikel 8 – Onderzoek van de klacht door de zorgaanbieder

<b>8.1</b>	De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd
<b>8.2</b>	Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder die in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogst vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
<b>8.3</b>	Indien klager het niet eens is het met oordeel waartoe het onderzoek van de klacht door de zorgbieder heeft geleid, met inbegrip van de genomen beslissingen en maatregelen, kan de klacht of het oordeel van de zorgaanbieder op de klacht ter beoordeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

### Artikel 9 – Meldingsplicht van de klachtenfunctionaris

<b>9.1</b>	Ingevolge de toepasselijke 'Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' en de hieruit voortkomende meldcode van de zorgaanbieder, is de klachtenfunctionaris gehouden melding te maken van misstanden, zoals bedoeld in de vorenbedoelde wet.
------------	---

### Artikel 10 – Kosten

<b>10.1</b>	De klachtenafhandeling is kosteloos voor de klager. Dit geldt echter niet ten aanzien van eventuele kosten die het inroepen van een advocaat of andere persoon naar keuze. Deze kosten komen voor rekening van degene die de advocaat of andere persoon naar keuze inschakelt.
<b>10.2</b>	De klachtenafhandeling is niet kosteloos voor de zorgaanbieder. De kosten zijn afhankelijk van de pakketkeuze. Dit is overeengekomen door middel van een opdrachtovereenkomst.



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 7 van 14

### Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

#### Artikel 11 - Totstandkoming en samenstelling van de klachtencommissie

<b>11.1</b>	De klachtencommissie bestaat uit een (plaatsvervangend) voorzitter en tenminste twee leden. De (plaatsvervangend) voorzitter dient jurist te zijn.
<b>11.2</b>	De leden van de klachtencommissie worden, in overleg met de voorzitter, benoemd door de bestuurders van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.
<b>11.3</b>	De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar.
<b>11.4</b>	De ambtelijk secretaris stelt een rooster van aftreden van de leden op, waarbij rekening wordt gehouden met factoren die de continuïteit van de klachtencommissie waarborgen.
<b>11.5</b>	Het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan. Ontslaggronden zijn; a. einde van de zittingstermijn; b. eigen verzoek van het lid; c. kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
<b>11.6</b>	De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van een eventuele organisatie deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.
<b>11.7</b>	Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

#### Artikel 12 – Terugtrekking, verschoning en wrakingsrecht

<b>12.1</b>	<b>Terugtrekking</b> Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de klachtencommissie gedurende de behandeling van de klacht.
<b>12.2</b>	<b>Verschoning</b> Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer hij van oordeel is dat door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.
<b>12.3</b>	<b>Wraking</b> Klager en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid in de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beslist over het bezwaar. Het lid waartegen de wraking is ingeroepen maakt geen deel uit van de samenstelling van de klachtencommissie die over de wraking beslist.





## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 8 van 14

### Artikel 13 - Taken van de voorzitter en de klachtencommissie

<b>13.1</b>	<p>De klachtencommissie heeft de volgende taken;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>het in ontvangst nemen van de klacht;</li><li>het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht door de voorzitter;</li><li>het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie);</li><li>formuleren van een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen richting zorgaanbieder;</li><li>het registreren van de klachten en het uitbrengen van een jaarlijks (geanonimiseerd) jaarverslag;</li><li>het melden van klachten, waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard aan de zorgaanbieder en indien aan de orde aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg</li></ol>
-------------	---

### Artikel 14 – Bevoegdheden van de klachtencommissie

<b>14.1</b>	<p>De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>het instellen van een zelfstandig onderzoek;</li><li>het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de klager en met inachtneming van de wettelijke bepalingen;</li><li>het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;</li><li>het horen van getuigen;</li><li>het inschakelen van deskundigen.</li></ol>
-------------	---

### Artikel 15 – Indiening van de klacht

<b>15.1</b>	<p>Een klacht met een zorgaanbieder wordt schriftelijk ondertekend ingediend door middel van een door de commissie te verstrekken vragenformulier bij de secretaris en bevat ten minste:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de naam en het adres van de indiener;</li><li>de dagtekening;</li><li>een duidelijke omschrijving van de klacht;</li><li>de gronden van de klacht;</li><li>relevante gegevens en stukken betrekking hebbend op de klacht;</li><li>naam en vestigingsplaats van de zorgaanbieder die wordt aangeklaagd in de klacht;</li><li>naam en functie van degene die bij de zorginstelling op wie de klacht betrekking heeft.</li></ol>
<b>15.2</b>	<p>Het verzoek dient tevens vergezeld te gaan van het door cliënt, en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger, ingevulde en ondertekende formulier, zoals door de commissie elektronisch ter beschikking is gesteld, waarmee cliënt toestemming geeft dat alle voor de klacht relevante stukken door de zorgaanbieder aan de commissie worden verstrekt.</p>
<b>15.3</b>	<p>Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.</p>
<b>15.4</b>	<p>De klacht kan gedurende de procedure te alle tijden worden ingetrokken. De commissie bevestigt de intrekking schriftelijk aan partijen.</p>
<b>15.5</b>	<p>De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals een regionaal Tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter.</p>



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 9 van 14

### Artikel 16 – Ontvangst van de klacht

<b>16.1</b>	De ambtelijk secretaris zendt binnen 3 werkdagen een bevestiging aan klager.
<b>16.2</b>	De ambtelijk secretaris stelt binnen 3 werkdagen verweerder op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hier binnen 14 dagen schriftelijk op te reageren, tenzij naar redelijkheid een langere termijn in acht moet worden genomen.

### Artikel 17 – Onbevoegdheid van de klachtencommissie en ontvankelijkheid van de klager in de klacht

<b>17.1</b>	De klachtencommissie is onbevoegd indien de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
<b>17.2</b>	De klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht indien: a. de klacht anoniem is ingediend; b. de klacht is ingediend namens een zorgvrager/cliënt die daarmee niet instemt (als diens instemming is vereist); c. de klacht nog niet is ingediend bij de klachtenfunctionaris; d. de klacht nog bij de klachtenfunctionaris in behandeling is; e. de klacht nog bij de klachtencommissie in behandeling is; f. een gelijke klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan; g. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 6.1
<b>17.3</b>	De klachtencommissie hanteert voor het bepalen of sprake is van een naastbetrokkene tenminste de volgende criteria: a. de relatie van klager tot de cliënt; b. de mate van betrokkenheid van de klager bij de behandeling/begeleiding van de cliënt; c. de ernst van de klacht; d. de mate waarin de klager een redelijk c.q zwaarwegend belang heeft bij de klacht; e. de mate waarin de zorgaanbieder jegens de klager verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorg; f. wettelijke bepalingen.
<b>17.4</b>	Een klacht kan tevens worden ingediend door de klager indien de verweerder niet langer werkzaam is bij de zorgaanbieder maar ten tijde van het ontstaan van de klacht wel werkzaam was bij de zorgaanbieder.
<b>17.5</b>	Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of verweerder aansprakelijk is maar beperkt zich tot de beoordeling over de gegrondheid van de klacht.
<b>17.6</b>	Indien de klachtencommissie zich onbevoegd verklaart of een klacht niet ontvankelijk verklaart, doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager.



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceeseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 10 van 14

### Artikel 18 – Behandeling van de klacht

<b>18.1</b>	De klacht wordt behandeld door een jurist, tevens onafhankelijk (vice) voorzitter en tenminste twee leden.
<b>18.2</b>	De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt eventuele relevante gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte schriftelijke toestemming van de klager gevraagd.
<b>18.3</b>	De klachtencommissie stelt zowel klager als verweerder in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
<b>18.4</b>	De klager en de verweerder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. Zij kunnen zich tevens laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
<b>18.5</b>	De klachtencommissie streeft ernaar, als zij een hoorzitting nodig acht, de klager en verweerder tegelijkertijd te horen. Zowel klager als verweerder kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen/kunnen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. Het gescheiden horen vindt slechts plaats als hier gewichtige redenen voor zijn. Het gescheiden horen is ter beoordeling aan de voorzitter.
<b>18.6</b>	Ingeval een mondelinge toelichting niet plaats vindt in elkaars aanwezigheid, stelt de klachtencommissie iedere partij, waar mogelijk schriftelijk, op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.
<b>18.7</b>	De klager en de verweerder hebben recht op een kopie van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt.
<b>18.8</b>	Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen kan worden gevergd.
<b>18.9</b>	Een klager kan in alle stadia van de behandeling van de klacht zijn klacht intrekken. Een schriftelijke bevestiging van deze intrekking wordt toegezonden aan klager en verweerder. Door deze intrekking eindigt de bemoeienis van de klachtencommissie.

### Artikel 19 – Uitspraak van de klachtencommissie

<b>19.1</b>	Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak. Deze uitspraak bevat in ieder geval de volgende elementen: <ol style="list-style-type: none"><li>de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;</li><li>de naam van klager, verweerder en zorgaanbieder;</li><li>de gevolgde procedure;</li><li>een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;</li><li>de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden van de klachtencommissie;</li><li>een datum en ondertekening.</li></ol>
<b>19.2</b>	De uitspraak kan aangevuld worden met een of meerdere aanbevelingen aan de zorgaanbieder over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden.
<b>19.3</b>	De klachtencommissie komt binnen 12 weken na indiening van de klacht tot een uitspraak. Indien deze termijn niet haalbaar is, doet de klachtencommissie hiervan met redenen omkleed mededeling aan klager en verweerder onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden gedaan.
<b>19.4</b>	De klachtencommissie heeft de mogelijkheid, indien de termijn van 12 weken wordt overschreden en de klacht mondeling dan wel schriftelijk reeds is toegelicht, een voorlopige uitspraak te doen uitgaan.
<b>19.5</b>	De klachtencommissie doet haar uitspraak toekomen aan klager, de betrokken cliënt indien deze niet zelf de klager is en verweerder.



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 11 van 14

### Artikel 20 – Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie

<b>20.1</b>	De uitspraak naar aanleiding van een algemene klacht is juridisch niet bindend.
<b>20.2</b>	De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoorde persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
<b>20.3</b>	De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als een zwaarwegend advies.
<b>20.4</b>	Binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder aan klager en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
<b>20.5</b>	Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de zorgaanbieder dit met opgaaf van redenen mee aan klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

### Artikel 21 – Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie

<b>21.1</b>	Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
<b>21.2</b>	Onder de in artikel 17.1 bedoelde klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg.
<b>21.3</b>	Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake van de situatie, bedoeld in artikel 17.1 binnen een redelijke termijn maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

### Artikel 22 – Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie

<b>21.1</b>	De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement met inachtneming van deze klachtenregeling.
<b>21.2</b>	In dit huishoudelijk reglement worden nadere regels vastgelegd over de besluitvorming binnen de klachtencommissie en over taken en bevoegdheden van de ambtelijk secretaris in relatie tot de voorzitter en leden van de klachtencommissie.

### Artikel 23 – Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie

<b>23.1</b>	De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de registratie van de klachten die worden ingediend.
<b>23.2</b>	De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, verweerder en de eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
<b>23.3</b>	De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.
<b>23.4</b>	Na beëindiging van de behandeling van de klacht kunnen de leden van de klachtencommissie hun stukken inleveren bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering dan wel de vernietiging van de stukken.
<b>23.5</b>	De registratie en de dossiers worden gedurende minimaal 2 jaar en maximaal 5 jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 12 van 14

### Artikel 24 – Jaarverslag

<b>24.1</b>	De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin worden aangegeven: <ol style="list-style-type: none"><li>een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;</li><li>de samenstelling van de klachtencommissie;</li><li>het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;</li><li>de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;</li><li>de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 16 van deze klachtenregeling;</li><li>de besluiten op deze aanbevelingen.</li></ol>
<b>24.2</b>	Het jaarverslag dient vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale Inspecteur van het Staatstoezicht op de Gezondheidszorg te worden gestuurd.

### Artikel 25 – Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie

<b>25.1</b>	Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
<b>25.2</b>	De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
<b>25.3</b>	De geheimhoudingsplicht van de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris duurt ook voort na beëindiging van de functie in het kader van de klachtenregeling.

### Artikel 26 – Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie

<b>26.1</b>	Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager en verweerder geen kosten in rekening gebracht.
<b>26.2</b>	De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager als mede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van de klager.
<b>26.3</b>	De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt komen voor rekening van het Bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.

### Artikel 27 – Faciliteiten van de klachtencommissie

<b>27.1</b>	Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden. De ambtelijk secretaris treedt als meldpunt op, registreert de binnengekomen klachten, verzorgt de verslaglegging van de eventuele mondelinge behandeling van de klacht en coördineert de afhandeling van de klacht.
<b>27.2</b>	Het Bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van de klachtencommissie.

### Artikel 28 – Bekendmaking van de klachtenregeling

<b>28.1</b>	De Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg maakt deze klachtenregeling bekend onder de aangesloten zorgaanbieders.
<b>28.2</b>	De zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg maken deze regeling openbaar op een wijze die gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.



## KLACHTENREGELING Wkkgz LKGZ

Status--	Goedgekeurd	Versiedatum	01-08-2016
Auteur	Ambtelijk secretaris	Versie	1.0
Proceseigenaar	Voorzitter KC	Pagina	Pagina 13 van 14

### Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

#### Artikel 29 – Bekendmaking van de klachtenregeling

- 29.1** De klachtenregeling wordt vastgesteld door het Bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg en kan worden gewijzigd of door een nieuwe regeling worden vervangen, gehoord hebbende de klachtencommissie.

#### Artikel 30 – Bekendmaking van de klachtenregeling

- 30.1** Een evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden een jaar nadat de regeling in werking is getreden. Daarna vindt evaluatie plaats om de drie jaar.

#### Artikel 31 – Bekendmaking van de klachtenregeling

- 31.1** In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het Bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg, gehoord hebbende de klachtencommissie.

#### Artikel 32 – Bekendmaking van de klachtenregeling

- 32.1** Deze klachtenregeling vervangt de klachtenregeling van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg van 1 augustus 2016.

#### Artikel 33 – Bekendmaking van de klachtenregeling

- 33.1** Deze klachtenregeling treedt in werking op 23 augustus 2016