

# **Klachtenreglement Externe Klachtencommissie**

T.b.v. cliënten en hun vertegenwoordigers

## Inhoudsopgave

ALGEMEEN .....	3
I ALGEMENE BEPALINGEN .....	4
artikel 1: Begripsbepalingen .....	4
artikel 2: Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie .....	7
artikel 3: Indienen van de klacht .....	7
artikel 4: Voorafgaande afhandeling of bemiddeling mogelijk .....	8
II DE WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE .....	9
artikel 5: Behandelen van de klacht .....	9
artikel 6: Het niet of niet verder behandelen van een klacht .....	9
artikel 7: Bevoegdheden van de klachtencommissie .....	9
artikel 8: Voorbereidende handelingen .....	10
artikel 9: Het inzien van stukken .....	10
artikel 10: Het horen van klager en aangeklaagde .....	10
artikel 11: Uitspraak klachtencommissie .....	11
artikel 12: Beslissing directie .....	12
artikel 13: Vaststellen en wijzigen reglement .....	13
artikel 14: Slotbepalingen .....	13
Bijlage    Vervolgprocedure bij een specifieke klacht .....	14

## Algemeen

Indien een klacht niet middels de "lijn", klachtenfunctionaris en / of klachtenmediator kan worden opgelost, of omdat de klager dat zelf wenst, kan hij een beroep doen op de klachtencommissie in Antroposofisch Verband. Deze externe klachtencommissie handelt conform dit klachtenreglement, welke onderdeel uitmaakt van de overeenkomst tussen DeSeizoenen en Klachtencommissie in Antroposofisch Verband. De onafhankelijkheid en de werkwijze van deze Klachtencommissie is geborgd in het intern reglement van de Klachtencommissie zelf. Dit reglement voldoet aan geldende wet- en regelgeving zoals de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) de wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) en het daarop gebaseerde besluit klachtenbehandeling BOPZ van 9 november 1993.

Dit document dient in samenhang te worden gezien met:

- het klachtenbeleid DeSeizoenen: "Omgaan met ongenoegens en klachten van cliënten en / of hun wettelijk vertegenwoordigers";
- het klachtenprotocol "Hoe te handelen bij uitingen van onvrede, ongenoegens en klachten van cliënten en diens vertegenwoordigers", welke handvaten biedt aan medewerkers hoe bij dergelijke signalen en uitingen te handelen;
- de klachtenbrochure; "Wij nemen uw klacht serieus".

## I ALGEMENE BEPALINGEN

### ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- A. de instelling:** DeSeizoenen B.V.
- B. directie:** Het bestuur / bevoegd gezag van de onder A. genoemde instelling
- C. de klacht:**

*Algemeen:*

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen beslissingen of gedragingen, zijnde een handelen of nalaten van medewerkers van de instelling c.q. de daaraan verbonden onderdelen, óf de instelling c.q. onderdeel van de instelling zelf;

*Specifiek:*

Een bijzondere klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 van de Wet BOPZ;

Een *specifieke* (artikel 41 BOPZ-) klacht kan betreffen:

- de beslissing dat de cliënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen;
- de beslissing dat ondanks verzet van de cliënt het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan, wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor de cliënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens af te wenden (dwangbehandeling);
- de beslissing dat middelen of maatregelen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties, welke door de cliënt in de instelling als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt;
- de beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht;
- de beslissing dat het overeengekomen behandelingsplan niet wordt toegepast.

- D de klachtencommissie:** De onafhankelijke (externe) Klachtencommissie in Antroposofisch Verband waarmee DeSeizoenen een overeenkomst is aangegaan.

- E. de klachtgerechtigde:**
- Cliënt zelf

- Gemachtigde<sup>1</sup> (iedereen mag een vertegenwoordiger aanwijzen). Bijvoorbeeld:
  - wettelijk vertegenwoordiger<sup>2</sup>;
  - zaakwaarnemer (als de cliënt zelf niet in staat is iemand te machtigen en er ook geen wettelijk vertegenwoordiger is);
  - nabestaande(n);
  - overige gemachtigden.
- Klachtgerechtigden BOPZ-procedure<sup>3</sup>
  - cliënt zelf;
  - medecliënt (elke andere in het ziekenhuis verblijvende patiënt);
  - in art 4 lid 1 Wet BOPZ genoemde personen zoals:
    - echtgenoot,
    - ouder(s), mits belast met ouderlijk gezag,
    - elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad,
    - voogd, de curator of de mentor van de betrokkene.

---

<sup>1</sup> Gemachtigde: Gebruikelijk is dat indien er sprake is van een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger, dit schriftelijk te laten bevestigen door zowel de cliënt als de gemachtigde. Dit is te combineren met de machtiging tot inzage in dossier en opvragen van informatie elders (indien dit nodig is voor goed onderzoek van de klacht). De klachtencommissie zal hierom vragen. Alleen in sectoren waar de meer formele regeling van de machtiging een drempel wordt, kan worden volstaan met een mondelinge machtiging. Bij de procedure via de klachtenfunctionaris ligt dit minder strikt.

<sup>2</sup> Voor het klachtrecht betekent dit dat de curator mag klagen over zowel zorgbelangen als financiële belangen (en daar niet persé de cliënt zelf bij hoeft te betrekken, maar zich wel als goed vertegenwoordiger moet gedragen).

De mentor mag klagen over (de omgang met) zorgbelangen van de cliënt, (en kan daar eventueel de cliënt bij betrekken; moet zich ook gedragen als goed vertegenwoordiger).

De bewindvoerder mag klagen over (de omgang met) financiële belangen van de cliënt en kan daar eventueel de cliënt bij betrekken; moet zich ook gedragen als goed vertegenwoordiger

<sup>3</sup> Conform artikel 41 lid 1

- F. de klager<sup>4</sup>:** De persoon die een klacht of ongenoegen uit.
- G. de aangeklaagde:** Medewerker, werkzaam in de instelling c.q. daaraan verbonden onderdelen tegen wie de klacht zich richt of de instelling c.q. het onderdeel van de instelling zelf.
- H. de klachtenfunctionaris:** De door de directie van de instelling te benoemen functionaris die conform klachtenbeleid<sup>5</sup> en klachtenprotocol<sup>6</sup> belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.
- I. geground en ongegrond:** Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert.
- Een klachtonderdeel is geground als de klager in het gelijk wordt gesteld<sup>7</sup>.
  - Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> In de WKCZ is het begrip 'klager' niet apart omschreven. Wel staat hierover het volgende in deze wet:

- Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt (art. 2 lid 4).
- In afwijking van het vierde lid kan bij de klachtencommissie eveneens een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden. (art.2 lid 6) Zie omschrijving klachtgerechtigden.

<sup>5</sup> Omgaan met ongenoegens en klachten van cliënten en / of hun vertegenwoordiger

<sup>6</sup> Klachtenprotocol DeSeizoenen

<sup>7</sup> Het oordeel 'geground' wordt bij voorkeur ook gehanteerd als de aangeklaagde er voor kiest om geen verweer te voeren en niet op andere wijze blijkt dat de klacht ongegrond is.

<sup>8</sup> Het oordeel 'ongeground' wordt bij voorkeur ook gehanteerd bij gebrek aan bewijs (bij voorbeeld twee tegenstrijdige meningen, zonder dat ander bewijs beschikbaar is dat de ene of de andere mening ondersteunt)

## **ARTIKEL 2: SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. Ten behoeve van de DeSeizoenen is een externe klachtencommissie belast met de behandeling van klachten in overeenstemming met het bepaalde in dit reglement.
2. De commissieleden en voor elk van hun één plaatsvervangend lid, worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de commissie met inachtneming van de wettelijke voorschriften zoals bedoeld in de WMCZ en WKCZ.
3. De commissieleden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van 4 jaar. Zij zijn terstond herbenoembaar.
4. De commissie bestaat uit tenminste drie leden en hun plaatsvervangers. De Voorzitter van de commissie en diens plaatsvervanger zijn niet werkzaam voor of bij de DeSeizoenen.
5. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door daartoe door de instelling aan te wijzen medewerkers. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen zoals een feitenonderzoek. De centrale cliëntenraad is de raad overeenkomstig de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), die in 1996 van kracht is geworden. De centrale cliëntenraad heeft volgens deze wet adviesrecht over de vaststelling of afwijzing van een klachtenregeling en over de aanwijzing van personen die met de klachtenbehandeling belast worden. De centrale cliëntenraad kan ook ongevraagd advies uitbrengen over de wijze waarop binnen de instelling met klachten wordt omgegaan.
6. Een commissielid dient zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht indien de commissie van oordeel is dat zijn betrokkenheid bij de klacht, de klager of de aangeklaagde een behoorlijke klachtenbehandeling in de weg kan staan. Beide partijen kunnen een verzoek tot wraking bij de commissie indienen, wanneer op grond van feiten en omstandigheden verwacht kan worden dat de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden door de betrokkenheid van een commissielid. In dit geval wordt zijn plaats ingenomen door een plaatsvervanger.
7. Aan de leden van de externe klachtencommissie kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

## **ARTIKEL 3: INDIENEN VAN DE KLACHT**

1. Zowel een algemene als een specifieke klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd. De klager kan bij de formulering van zijn klacht zo nodig een beroep doen op de klachtenfunctionaris, dan wel het informatie- en klachtenbureau Gezondheidszorg. Het adres van de klachtencommissie is opgenomen in de bijlage.
  2. De ontvangst van de klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.
-

3. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en de directie. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.

#### **ARTIKEL 4: VOORAFGAANDE AFHANDELING OF BEMIDDELING MOGELIJK<sup>9</sup>**

1. Indien de klager hiertoe bereid is wordt er bij voorkeur zoveel mogelijk in de hiërarchische lijn naar een oplossing gezocht. Dat wil zeggen: met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. Indien de klager dit niet wenst kan deze de klacht rechtstreeks schriftelijk bij de klachtencommissie indienen.
2. Klager kan een ongenoegen of klacht ook bij de klachtenfunctionaris binnen de instelling uiten. De klachtenfunctionaris kan de klager hierbij te allen tijde ondersteunen.
3. Klager kan om bemiddeling verzoeken. Klager kan daarin worden bijgestaan door de klachtenfunctionaris die op verzoek van de klager en de instelling een derde kan aanzoeken om te bemiddelen.
4. Wanneer geen oplossing wordt bereikt door de inspanningen van de klachtenfunctionaris of de bemiddelaar kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie.
5. In ieder stadium van de bemiddeling kan door klager de officiële klachtenprocedure gestart worden door het indienen van de klacht bij de commissie.

---

<sup>9</sup> Bemiddeling is een belangrijke fase voordat de officiële klachtenprocedure van start gaat. Vaak zal de klacht al naar tevredenheid kunnen worden opgelost, zowel voor de klager als voor de aangeklaagde. Vanwege de hoge drempel voor sommige cliënten om rechtstreeks naar de betrokken persoon te stappen, heeft de instelling een klachtenfunctionaris aangesteld, die zowel de klacht opvangt, indiceert en vervolgens bemiddelt tussen klager en aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan de klager begeleiden wanneer die de formele procedure wil beginnen. De klachtencommissie draagt geen verantwoordelijkheid voor voorafgaande bemiddeling.

---



## II De werkwijze van de klachtencommissie

### **ARTIKEL 5: BEHANDELEN VAN DE KLACHT**

1. De klacht wordt behandeld door tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter, conform het bepaalde in de WKCZ, artikel 2 lid 2 sub a.  
Inzake een **specifieke** klacht is bij de behandeling in ieder geval een jurist en een psychiater betrokken, conform het bepaalde in artikel 4 lid 2 van het Besluit Klachtenbehandeling BOPZ.
2. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedragingen de klacht is gericht of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.

### **ARTIKEL 6: HET NIET OF NIET VERDER BEHANDELEN VAN EEN KLACHT**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of indien zij door bemiddeling naar genoegen van de klager bij de commissie is weggenomen.
2. De commissie is bevoegd een klacht niet of niet verder te behandelen indien blijkt dat:
  - a. een gelijke klacht van dezelfde persoon nog bij de commissie in behandeling is;
  - b. deze geen betrekking heeft op een klacht als bedoeld in deze regeling.
3. Een **algemene** klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:
  - a. dezelfde al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak;
  - b. bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.
4. Een **specifieke** klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:
  - a. dezelfde klacht nog in behandeling is;
  - b. de commissie van oordeel is dat geen sprake is van een specifieke klacht.
5. Een klacht die gericht is op schadevergoeding wordt doorverwezen naar de directie

### **ARTIKEL 7: BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. De commissie heeft vrije toegang tot de instelling met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
2. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van de klager respectievelijk zijn wettelijke vertegenwoordiger, als die er niet is een schriftelijke gemachtigde en als die er niet is de partner en als die er niet is een naaste betrekking zoals ouder, kind, broer of zus daarvoor schriftelijk toestemming, voor zover noodzakelijk, is verkregen.
3. De commissie kan eenieder binnen de instelling werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Eenieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met de wettelijke bepalingen.
4. De commissie kan zich laten adviseren door – eventueel externe - deskundigen. Indien er aan de inschakeling van deskundigen kosten zijn verbonden, is de commissie

verplicht om voordat deskundigen worden ingeschakeld hierover in overleg te treden met de directie van de instelling.

5. De commissie kan gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, opschorten.
6. De commissie heeft, aangaande een algemene klacht, tevens de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden. De commissie is echter verplicht, indien klager hierop staat, de klacht verder in behandeling te nemen, tenzij er voor de commissie redenen zijn uit hoofde van dit klachtenreglement de klacht niet of niet verder te behandelen.<sup>10</sup>

#### **ARTIKEL 8: VOORBEREIDENDE HANDELINGEN**

Voorzitter en secretaris nemen tezamen die maatregelen die dienstig zijn voor een vlotte behandeling, zoals het doen toelichten van de klacht door de klager, het opvragen van stukken en van commentaar aan de instelling.

De instelling verstrekt de gevraagde stukken en het commentaar binnen drie weken na ontvangst van het verzoek van de commissie, met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid en voor zover dit niet in strijd is met de wettelijke bepalingen.

#### **ARTIKEL 9: HET INZIEN VAN STUKKEN**

1. De klager en / of de aangeklaagde wordt / worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen ter zake en de vereiste vertrouwelijkheid.
2. Als vertrouwelijk<sup>11</sup> worden aangemerkt die stukken waarvan de opsteller met argumenten aangeeft dat ze beter niet rechtstreeks ter kennis van de klager kunnen worden gebracht.

#### **ARTIKEL 10: HET HOREN VAN KLAGER EN AANGEKLAAGDE**

1. De klager en de aangeklaagde worden door de commissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk, ter bepaling van klager en aangeklaagde, een toelichting te geven op hetgeen waarover is geklaagd. Indien de commissie hiertoe een uitnodiging

---

<sup>10</sup> Indien een klacht wordt ingediend door (of namens) een cliënt, mag diens toestemming tot het inzien van persoonsgegevens door de commissieleden worden verondersteld. Desondanks is het uit een oogpunt van zorgvuldigheid vereist dat de cliënt respectievelijk diens (wettelijk) vertegenwoordiger erop wordt gewezen dat voor een adequate behandeling van diens klacht inzage in diens persoonsgegevens door de commissie noodzakelijk is en dat daarvoor diens toestemming respectievelijk de toestemming van zijn wettelijke vertegenwoordiger gevraagd wordt.

<sup>11</sup> Stukken die in deze zin als vertrouwelijk worden aangemerkt, kunnen worden ingezien door een gemachtigde van de klager.

doet uitgaan voor een zitting, informeert zij tevens klager en aangeklaagde welke personen voor deze zitting zijn uitgenodigd<sup>12</sup>.

2. De van beide partijen ontvangen informatie, voor zover niet aangemerkt als vertrouwelijk zoals bedoeld in artikel 9, wordt op basis van het beginsel van hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
3. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
4. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon of personen.

#### **ARTIKEL 11: UITSPRAAK KLACHTENCOMMISSIE**

1. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
2. Inzake een **algemene klacht** stelt de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en de directie in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen hiervan. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan, met redenen omkleed, mededeling aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar uitspraak over de klacht zal uitbrengen.
3. Inzake een **specifieke klacht** kan de commissie gedurende de beslistermijn de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen. De commissie zal, voorafgaand aan een beslissing tot schorsing, overleg plegen met de door de directie daartoe aangewezen 1e geneeskundige, c.q. BOPZ-arts van de betrokken instelling.
4. Inzake een **specifieke klacht** doet de commissie uitspraak binnen twee weken na de indiening van de klacht voor klachten gericht tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken voor klachten gericht tegen een reeds beëindigde toepassing. In geval van een **specifieke klacht** geeft de commissie na haar uitspraak onverwijld schriftelijk kennis van haar met redenen omklede beslissing of van het niet in behandeling nemen van de klacht op grond van het bepaalde in artikel 6 lid 2 aan de klager, de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, de aangeklaagde, de directie, indien de aangeklaagde niet de instelling is, en de regionale inspecteur voor de gezondheidszorg. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de

---

<sup>12</sup> Zowel voor klager als voor aangeklaagde is het van belang van te voren te weten of zij hun toelichting zullen geven al of niet in aanwezigheid van de andere partij. Zie in dit verband ook artikel 11.3.

klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

5. De commissie kan de **algemene klacht** gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond beoordelen. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
6. De beslissing van de commissie inzake een **specifieke klacht** strekt tot:
  - onbevoegd verklaring van de commissie;
  - niet-ontvankelijk verklaring van de klacht;
  - ongegrond verklaring van de klacht;
  - gegrond verklaring van de klacht.
  - a. Indien de commissie de specifieke klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
  - b. Indien de commissie de specifieke klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van de uitspraak van de commissie.
  - c. 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 als hierboven onder b. bedoeld.
  - d. Indien de commissie niet tijdig haar beslissing heeft gegeven of indien de beslissing niet inhoudt dat de klacht gegrond is, kan de klager de Inspecteur voor de Gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de Rechter over de klacht. Een nadere uitleg van de betreffende procedure staat beschreven in de bijlage.

## **ARTIKEL 12: BESLISSING DIRECTIE**

### **1. In geval van een algemene klacht**

De directie deelt binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie aan klager en klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de directie dit met redenen omkleed mede aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken. Deze verplichting vloeit voort uit artikel 2, lid 5 van de WKCZ.

### **2. In geval van een specifieke klacht**

In geval van een **specifieke klacht** deelt de directie van de instelling aan klager en commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

### **ARTIKEL 13: VASTSTELLEN EN WIJZIGEN REGLEMENT**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie na overleg met de klachtencommissie en met inachtneming van het adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
2. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie kan hierover advies uitbrengen.
3. Dit reglement ligt ter inzage bij de klachtenfunctionaris van de instelling en wordt op verzoek toegezonden.

### **ARTIKEL 14: SLOTBEPALINGEN**

1. Elk lid van de commissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hem / haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.
2. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de Civiele Rechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of overige organen die bevoegd zijn.
3. De commissie houdt archief van alle zaken die haar worden voorgelegd.
4. De betreffende dossiers worden door de commissie in een daartoe geëigende en afsluitbare ruimte gearhiveerd.
5. Inzage in deze dossiers hebben:
  - de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger;
  - de aangeklaagde;
  - de leden van de externe klachtencommissie.Inzage van het dossier van klager of gedeelten daarvan, kan klager of diens wettelijke vertegenwoordiger worden onthouden indien de door de klachtencommissie daartoe aangezochte medicus oordeelt, dat inzage van het dossier niet in het belang van klager of schadelijk voor klager kan worden geacht.
6. De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie, waarin in ieder geval het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden aangegeven.
7. De klachtencommissie zendt het hierboven bedoelde jaarverslag tevens toe aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
8. Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden uitoefent, stelt de klachtencommissie nadere regels op. Bij strijdigheid tussen die regels en dit klachtenreglement prevaleert dit reglement.
9. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie in samenspraak met de klachtencommissie

## **Bijlage Vervolgprocedure bij een specifieke klacht**

Indienen van een verzoekschrift bij de rechter:

### **1.**

Indien de commissie niet tijdig haar beslissing heeft gegeven of indien de beslissing niet betekent dat de klacht gegrond is, kan de klager de Inspecteur voor de Gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de Rechter over de klacht.

De klager voegt bij het verzoekschrift:

- een kopie van de klacht
- een kopie van de beslissing van de commissie of van de mededeling van de commissie dat deze de klacht niet in behandeling neemt.

### **2.**

De inspecteur dient het verzoekschrift in ter verkrijging van de beslissing van de rechter binnen zes weken, ingaande op de dag na die waarop de commissie uiterlijk had moeten beslissen, dan wel ingaande op de dag waarop de beslissing van de commissie aan de klager bekend is gemaakt. De inspecteur behoeft geen gevolg te geven aan het verzoek, indien hij de klacht kennelijk niet-ontvankelijk acht. Indien de klager niet de betrokken cliënt is, dan hoort de inspecteur deze cliënt. Heeft deze bezwaar, dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.

### **3.**

Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

### **4.**

Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter, hetzij via de inspecteur ingediend, hetzij rechtstreeks door de cliënt zelf, dient een afschrift van de klacht en het oordeel van de commissie bijgevoegd te zijn.

## **Adres en leden van de klachtencommissie**

Secretariaat van de Klachtencommissie in Antroposofisch Verband:

Dhr. F.G. Kuiper

Postbus 19282

3501 DG Utrecht

In de klachtencommissie hebben zitting:

**De heer drs. J. Eizenga, voorzitter**

**De heer mr. F.G. Kuiper, secretaris**

**Mevrouw E.G.M. Loman-van Schip**