



KLACHTENREGLEMENT VOOR LEDEN VAN DE FEDERATIE EVANGELISCHE ZORG-ORGANISATIES'

ALGEMEEN

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **federatie:**
FEO Federatie Evangelische Zorg-Organisaties.
- b. **instelling:**
een lid-rechtspersoon van de federatie.
- c. **cliënt:**
degene met wie een instelling een zorgrelatie heeft of heeft gehad.
- d. **zorgrelatie:**
overeenkomst waarbij de instelling zich verbindt tegenover een ander, de opdrachtgever, tot het verrichten van zorgtaken die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.
- e. **medewerker:**
degene met wie door de instelling één der volgende overeenkomsten is gesloten:
 1. arbeidsovereenkomst;
 2. overeenkomst tot opdracht;
 3. stage-overeenkomst;
 4. vrijwilligersovereenkomst.
- f. **bestuur:**
het toezichthoudend orgaan van de instelling.
- g. **directeur:**
de hoogst uitvoerende persoon binnen de instelling, die nauw contact onderhoudt met zijn bestuur.
- h. **klacht:**
elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit door een medewerker van een instelling dan wel de instelling zelf dat gevolgen heeft voor een cliënt van de betrokken instelling.
- i. **klachtopvang:**
de eerste opvang, advisering of verwijzing van een klacht, zonder dat dit direct leidt tot bemiddeling of een formele behandeling van een klacht door de klachtencommissie.
- j. **klachtbemiddeling:**
bemiddeling van de klacht, zonder dat dit leidt tot een formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- k. **klager:**
een cliënt die een klacht indient.
- l. **wettelijk vertegenwoordiger:**
de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- m. **gemachtigde:**
iemand die gemachtigd is door de cliënt c.q. diens nabestaande om diens zaak waar te nemen in

het kader van dit klachtenreglement, al of niet in aanwezigheid van de betrokken cliënt of nabestaande.

n. **betrokkene:**

degene op wie de klacht betrekking heeft.

o. **adviseur:**

degene door wie de directeur c.q. de klachtencommissie zich in de uitoefening van zijn/haar taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de instelling, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de instelling wordt geboden.

Artikel 2 – Bijstand en/of vertegenwoordiging

De klager alsmede de betrokkene(n) kunnen zich zowel bij de klachtopvang, klachtbemiddeling als bij klachtbehandeling laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een gemachtigde. Deze gemachtigde mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend en dient in alle opzichten mede te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

KLACHTOPVANG EN KLACHTBEMIDDELING

Artikel 3 - Klachtopvang

1. Doelstellingen van klachtopvang zijn in het bijzonder:
 - a. Bieden van een laagdrempelig adres om klachten bekend te maken;
 - b. Verhelderen van de klacht en de wensen van klager;
 - c. De oorzaken van de klacht wegnemen;
 - d. Herstel van de relatie met de cliënt;
 - e. Advies geven over andere mogelijkheden indien opvang niet het meest aangewezen middel blijkt om de klacht weg te nemen, dan wel als de opvang niet het gewenste resultaat heeft.
2. Klager wendt zich met zijn klacht rechtstreeks tot de betrokkene, dan wel tot diens direct leidinggevende.
3. De betrokkene dan wel diens direct leidinggevende wijst op de klachtenprocedure en geeft waar nodig uitleg.
4. Indien de klacht rechtstreeks wordt gemeld aan de betrokkene, meldt deze de klacht bij zijn direct leidinggevende, na overleg met de klager.
5. In overleg met klager wordt afgesproken wie verantwoordelijk is voor de klachtopvang, te weten de betrokkene of diens leidinggevende. Hierbij is de wens van klager bepalend.
6. Indien de betrokkene de klachtopvang voor zijn rekening neemt, houdt hij de direct leidinggevende op de hoogte van de verdere ontwikkelingen.
7. Door het eventueel wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses, wordt getracht het gerezen ongenoegen zo spoedig mogelijk weg te nemen, klager zo nodig en zo mogelijk genoegdoening te geven en de relatie te herstellen.
8. Indien degene die belast is met de klachtopvang de klacht onvoldoende kan wegnemen, deelt hij dit gemotiveerd aan klager mee en wijst klager op de mogelijkheden van klachtbemiddeling of klachtbehandeling.
9. Degene die de klachtopvang heeft uitgevoerd registreert zijn werkzaamheden, de resultaten daarvan en zijn bevindingen. In het zorgdossier wordt beknopt verslag gedaan van de gebeurtenissen.
10. Een klager heeft te allen tijde het recht om over te gaan tot het indienen van een verzoek om klachtbemiddeling of klachtbehandeling. Indien klager dit wenst, ondersteunt de betrokken medewerker hem daarbij. Als klager overgaat tot een andere vorm van klachtbehandeling eindigt daarmee de klachtopvang.

Artikel 4 – Bevoegdheden van degene die verantwoordelijk is voor de klachtopvang

1. Degene die belast is met de klachtopvang wint informatie in bij de betrokken medewerkers en heeft inzage in het dossier. Hiervoor is toestemming nodig van de klager. Deze toestemming kan worden verleend middels een machtiging tot het verkrijgen van gegevens, die bij dit reglement is gevoegd.

2. Naar aanleiding van klachten kan degene die belast is met de klachtopvang gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directeur (dan wel indien de klacht de directeur betreft de voorzitter van het bestuur) over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Artikel 5 – Gevolgen van het advies

1. Indien gebruik wordt gemaakt van het bepaalde in het voorgaande artikel, dan deelt de directeur c.q. de bestuursvoorzitter van de instelling aan de klager en degene die verantwoordelijk was voor de klachtopvang binnen een maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo welke.
2. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de directeur c.q. de bestuursvoorzitter daarvan een melding aan de bevoegde Inspectie. Bij een eventuele melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de directeur aangifte. De directeur c.q. de bestuursvoorzitter geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de directeur c.q. bestuursvoorzitter of er voldoende objectieve redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat hij niet af op uitsluitend mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, wijst hij klager op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 6 – Klachtbemiddeling

1. Doelstellingen van klachtbemiddeling zijn in het bijzonder:
 - a. Nagaan of in goed overleg de oorzaken van de klacht weggenomen kunnen worden en dit vervolgens ondersteunen;
 - b. Herstel van de relatie met de cliënt;
 - c. Afspreken en verhelderen hoe de verdere procedure is bij een blijvend geschil.
2. Als een klager kiest voor klachtbemiddeling wendt hij zich met zijn klacht tot de directeur. Indien de klacht de directeur betreft wendt hij zich tot de voorzitter van het bestuur van de instelling. In dat geval treedt in de navolgende bepalingen de voorzitter in de plaats van de directeur.
3. De directeur overlegt met klager wie het beste de bemiddeling kan uitvoeren. Dat kan de directeur zelf zijn, maar de directeur kan dit ook delegeren aan een afdelingsmanager of staffunctionaris. De directeur streeft ernaar in overleg met klager de bemiddeling waar mogelijk en wenselijk te delegeren. In geval van grensoverschrijdend gedrag kan de klager kiezen voor bemiddeling door een persoon van gelijk geslacht. In dat geval draagt de directeur er zorg voor dat deze wens gehonoreerd wordt. De keuze voor de bemiddelaar behoeft de instemming van klager.
4. De bemiddelaar wijst klager op de klachtenprocedure en geeft waar nodig uitleg.
5. Indien klager de klacht niet op schrift heeft gesteld, kan de bemiddelaar hem vragen dit alsnog te doen. Zo nodig maakt de bemiddelaar een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening aan de klager voorgelegd wordt.
6. De bemiddelaar stelt de betrokkene op de hoogte van de klacht en het voornemen tot bemiddeling.
7. Voordat de bemiddelaar daadwerkelijk tot bemiddeling over gaat, dienen klager en betrokkene akkoord te gaan met de afspraak te bemiddelen volgens de bepalingen van dit reglement.
8. De bemiddelaar is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht te verrichten. Daarbij dient hij de volgende uitgangspunten in acht te nemen:
 - a. De bemiddeling is gericht op de in lid 1 genoemde doelstelling;
 - b. De bemiddelaar spreekt beide partijen. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie (of een plaatsvervanger) maakt verslagen van deze bemiddelingsgesprekken. Indien de bemiddelaar partijen niet in elkaars tegenwoordigheid spreekt, dan stelt hij hen op de hoogte van hetgeen door de ander is gezegd;
 - c. Beide partijen mogen zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon;
 - d. De bemiddelaar neemt de privacy van beide partijen in acht.

- e. Voor het raadplegen van derden door de bemiddelaar is toestemming van beide partijen nodig.
- 9. Aan de instelling verbonden medewerkers die door de bemiddelaar worden aangesproken, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de zorgaanbieder.
- 10. Indien de bemiddelaar bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit gemotiveerd aan klager en betrokkene mee en wijst klager op de mogelijkheid van klachtbehandeling door de klachtencommissie.
- 11. De bemiddelaar registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan op het registratieformulier, dat bij dit reglement is gevoegd. De geanonimiseerde gegevens worden doorgezonden naar de klachtencommissie en de directeur.
- 12. Een klager heeft op elke moment het recht om over te gaan tot het indienen van een verzoek om klachtbehandeling. In dat geval eindigt de bemiddeling.

Artikel 7 – Bevoegdheden bemiddelaar

1. De bemiddelaar wint informatie in bij de betrokkene. Deze is verplicht de noodzakelijke informatie te verstrekken.
2. De bemiddelaar heeft inzage in het dossier. Hiervoor is toestemming nodig van de klager. Deze toestemming kan worden verleend door middel van de machtiging tot het verkrijgen van gegevens, die bij dit reglement is gevoegd.
3. De bemiddelaar kan advies uitbrengen aan de directeur over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Artikel 8 – Gevolgen van het advies

1. De directeur deelt aan de klager en degene die verantwoordelijk was voor de klachtbemiddeling binnen een maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen zo ja welke.
2. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de directeur daarvan een melding aan de bevoegde Inspectie. Bij een eventuele melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de directeur aangifte. De directeur geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de directeur of er voldoende objectieve redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat de directeur niet af op uitsluitend mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, wijst de directeur klager op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

KLACHTBEHANDELING

Artikel 9 - Doelstelling

Doelstellingen van klachtbehandeling zijn in het bijzonder:

- a. Onderzoeken van de aanleiding tot de klacht;
- b. Doen van een objectieve uitspraak over de gegrondheid van de klacht (naar beide partijen).
- c. Aan de uitspraak eventueel aanbevelingen aan de directeur verbinden, met het oog op de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 10 - Benoeming en samenstelling

1. De klachtencommissie -hierna te noemen: 'de commissie' bestaat uit drie onafhankelijke leden en minimaal drie maximaal zes onafhankelijke plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Tenminste één lid en zijn plaatsvervanger zijn jurist.

2. De leden en de plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd door het bestuur van de federatie.
3. In geval van een grensoverschrijdende klacht en indien de klager dat wenst is het derde lid van gelijk geslacht als het geslacht van klager.
4. De directeur van de federatie bekleedt de functie van ambtelijk secretaris.
5. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter.
6. De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de instelling waar de klacht zich op richt.
7. Aan plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden welke zij dienen te vervangen. Een plaatsvervangend lid treedt op:
 - a. indien een lid van de commissie door ziekte of anderszins verhinderd is aan het werk van de commissie deel te nemen;
 - b. in geval van een nog niet vervulde vacature in de commissie;
 - c. indien sprake is van een situatie als bedoeld in lid 6 van dit artikel dan wel artikel 11.

Artikel 11 - Verschoning en wraking

1. De klager en/of de betrokkene kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zou bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 12 - Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
2. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

Artikel 13 - Tussentijds einde lidmaatschap commissie

Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:

- a. door het overlijden van het commissielid;
- b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
- c. door het besluit van het federatiebestuur tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden;
- d. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd.

Artikel 14 - Onkosten commissie

Het lidmaatschap van de commissie is onbezoldigd. Onkosten, zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten worden vergoed door de Federatie.

TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 15 - Taken

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten in de zin van dit reglement.
- b. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.
- c. De instelling wijzen op klachten over een ernstige situatie met een structureel karakter. Een klacht

over een ernstige situatie is een klacht over een risicovolle situatie van structurele aard, waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

- d. Indien de commissie constateert dat de directeur geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van het sub c. genoemde, de situatie melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Zij verstrekt daarbij de naam van degene over wie is geklaagd, alsmede van de klager, indien deze daar toestemming voor heeft gegeven. Voordat de commissie tot deze actie overgaat, zal zij directeur en bestuur van de instelling in kennis stellen van het voornemen om de inspectie in te lichten en hierbij nog de gelegenheid geven om alsnog maatregelen te treffen.

Artikel 16 - Bevoegdheden

Aan de commissie worden ten behoeve van de uitoefening van haar taken de volgende bevoegdheden toegekend:

- a. Het oproepen van partijen en andere personen binnen de instelling voor hoor en wederhoor.
- b. Het instellen van zelfstandig onderzoek.
- c. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden, voor zover deze betrekking hebben op medewerkers dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerker en het bestuur van de instelling.
- d. Het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. Directeur en medewerkers van de betrokken instelling verlenen hun medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 17 - Indiening van een klacht

1. De klacht dient bij de commissie te worden ingediend, ter attentie van de secretaris van de commissie onder vermelding van naam en adres van de betrokken partijen alsmede de redenen van de klacht. Het postadres van de commissie is:
Robberstraat 18, 4201 AK GORINCHEM.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:
 - a. de cliënt;
 - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. zijn nabestaanden;
 - d. zijn gemachtigde.

Artikel 18 - Bevestiging van ontvangst

De secretaris van de commissie zendt na ontvangst van de klacht binnen een week een bevestiging aan de klager en licht hem in over de verdere procedure.

Artikel 19 - Beslissing over in behandeling nemen / kennelijke ongegrondheid

1. De secretaris van de commissie brengt na ontvangst van de klacht binnen een week de commissieleden, de directeur of in geval de klacht de directeur betreft, de bestuursvoorzitter van de betrokken instelling en de betrokkene(n) op de hoogte van de ingediende klacht.
2. De commissie neemt uiterlijk een maand na ontvangst van de klacht een beslissing over het in behandeling nemen daarvan. Indien de commissie besluit tot niet in behandeling nemen, deelt zij dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.
3. Indien de commissie de klacht weliswaar in behandeling neemt doch het voor alle leden van de commissie reeds na eerste lezing onmiskenbaar is dat de klacht moet worden verworpen, kan de commissie besluiten tot kennelijke ongegrondheid, tenzij klager –na daartoe door de commissie in de gelegenheid te zijn gesteld- binnen twee weken zijn klacht alsnog schriftelijk heeft onderbouwd. Dit besluit deelt zij schriftelijk gemotiveerd mee aan de klager, de directeur c.q. bestuursvoorzitter van de betrokken instelling en de betrokkene(n).

Artikel 20 - Informele bemiddeling

1. De commissie kan informeel bemiddelen tussen klager en betrokkene(n), doch alleen indien klager en betrokkene(n) instemmen met een poging tot deze vorm van bemiddeling. De commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan één van haar leden.
De commissie c.q. het commissielid brengt partijen op de hoogte van elkaars standpunten en beweegredenen en probeert zo tot een oplossing te geraken.
2. Commissieleden hebben ten aanzien van hun bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de commissie.
3. Indien na bemiddeling door de commissie of een commissielid de klacht is opgelost, stopt de behandelingsprocedure en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd.

Artikel 21 - Behandeling van de klacht

1. Indien de commissie besluit tot in behandeling nemen van de klacht, deelt de secretaris dit schriftelijk aan partijen mede en stelt hij tegelijkertijd betrokkene(n) in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de commissie toe te zenden.
2. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de commissie kan indienen.
3. De commissie roept, indien zijzelf of ten minste één van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opgemaakt.
Bij niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
4. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
5. Indien de klager zijn medewerking weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.
6. Medewerkers van de betrokken instelling die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directeur c.q. de voorzitter van het bestuur van de instelling.
7. Indien nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw (eventueel schriftelijk) horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen, zulks met inachtneming van het bepaalde in lid 3.

Artikel 22 – Spoed, complexiteit en intrekking

1. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht contact op met de directeur c.q. voorzitter van het bestuur van de instelling, teneinde de situatie te bespreken. Hij neemt daarop een voorlopige beslissing. Deze deelt hij per omgaande mee aan de instelling, klager en betrokkene. Tevens stelt hij de andere commissieleden in kennis van de voorlopige beslissing en bewaakt dat de procedure voor behandeling van de klacht voor het overige conform het reglement verloopt.
2. Indien aan de commissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe aard, zal de commissie, mede met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie. Indien de klager desondanks blijft bij behandeling van de klacht door de commissie, dan zal deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt oordeel over het handelen of nalaten dat aanleiding vormde voor de klacht.
3. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij is ingetrokken. De commissie komt niet tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Zij stuurt op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager en betrokkene. Tevens doet zij een melding aan de directeur c.q.

voorzitter van het bestuur van de instelling met een gewogen mening over de mogelijke ernst van het achterliggende probleem en een aanbeveling om hier op andere wijze aandacht aan te besteden.

Artikel 23 – De uitspraak

1. Nadat het onderzoek is afgerond, vindt standpuntbepaling door de voltallige commissie plaats; dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een uitspraak.
2. Bij haar standpuntbepaling houdt de commissie mede rekening met door de instelling aanvaarde federatiegedragscodes en christelijke principes van klachtenbehandeling, waarbij gestreefd wordt naar verzoening tussen partijen.
3. Het standpunt van de commissie wordt vastgesteld binnen twee maanden na het indienen van de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de commissie deze termijn gemotiveerd tweemaal verlengen. Bij gebreke van eenstemmigheid is het standpunt van de meerderheid beslissend.
4. De uitspraak bevat in elk geval de volgende elementen:
 - a. Een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Een oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond.
 - b. Een voldoende motivering van het oordeel.
 - c. De namen van voorzitter en ambtelijk secretaris onderaan de uitspraak. De ambtelijk secretaris tekent in opdracht nadat de commissieleden hebben ingestemd met de tekst van het advies.
5. De uitspraak kan eventueel worden aangevuld met:
 - a. Een advies over maatregelen ten aanzien van de betrokkene;
 - b. Een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.
6. De commissie maakt haar uitspraak binnen twee weken na totstandkoming schriftelijk bekend aan de klager, betrokkene(n) en de directeur van de instelling.

Artikel 24 - Standpunt van de instelling

1. De directeur van de instelling dan wel ingeval de klacht de directeur betreft de bestuursvoorzitter is gehouden binnen een maand na datum ontvangst van de uitspraak van de commissie zijn standpunt te bepalen. In principe is deze gehouden eventuele adviezen van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan hiervan worden afgeweken. De directeur c.q. bestuursvoorzitter dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben. Alvorens te besluiten tot afwijking van de adviezen van de commissie, dient de directeur c.q. bestuursvoorzitter een telefonisch of fysiek gesprek aan te gaan met de commissievoorzitter.
2. Indien het standpunt van de directeur c.q. bestuursvoorzitter van de instelling overeenstemt met de adviezen van de commissie, dient hij dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klager, de betrokkene(n) en de commissie.
3. Indien het standpunt van de directeur c.q. bestuursvoorzitter afwijkt van de adviezen van de commissie, dient hij dit standpunt met redenen omkleed schriftelijk kenbaar te maken aan degenen bedoeld in lid 2 van dit artikel.
4. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en grensoverschrijdend gedrag door een betrokkene doet de directeur c.q. de bestuursvoorzitter daarvan melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Bij een eventuele melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de directeur c.q. bestuursvoorzitter aangifte. Hij geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van de betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt hij of er voldoende objectieve redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat hij niet uitsluitend af op mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, wijst hij klager op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.
5. De klachtencommissie meldt een zogenoemde ernstige klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit is aan de orde indien de directeur c.q. bestuursvoorzitter van de instelling ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie nalaat om aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige of

structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de commissie de gegevens van klager. De commissie stelt de directeur c.q. bestuursvoorzitter en de betrokkene (als dit een ander is dan de directeur) tevoren op de hoogte van deze melding.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 25 - Verplichtingen van de instelling

1. De door de commissie gemaakte onkosten als bedoeld in artikel 14 alsmede de kosten van ondersteuning vanuit het Federatiebureau zullen conform de daartoe jaarlijks vastgestelde tarieven door de Federatie worden doorberekend aan de betrokken instelling, die gehouden is deze kosten te voldoen.
2. De instelling verplicht zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de commissie.
3. De instelling verplicht zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen alsmede de commissie op haar verzoek al die inlichtingen te verschaffen die betrekking hebben op de klacht, tenzij dat in strijd zou zijn met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. De instelling verplicht zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

Artikel 26 - Dossiervorming

1. De commissie houdt schriftelijk aantekening van alle ingewonnen informatie en vormt hiervan een dossier hetwelk een vertrouwelijk karakter draagt. Tevens worden alle stukken welke betrekking hebben op de klacht daarin opgenomen.
2. De klager alsmede iedere betrokkene hebben recht op inzage van zijn klachtendossier. Zij dienen daartoe een schriftelijk verzoek in bij de commissie. Tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen dient de inzage plaats te vinden binnen een maand na indiening van het verzoek. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgaaf van de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een dossier blijft tot vijftien jaar na de datum van de uitspraak van de commissie onder beheer van het secretariaat van de klachtencommissie en zal daarna worden vernietigd.
4. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden de klacht betreffende, vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 27 - Geheimhouding

1. Voor de leden van de commissie, hun plaatsvervangers, de ambtelijk secretaris en eventuele adviseurs geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden bekend te zijn.
2. Partijen en overige bij de klacht betrokkenen worden voorafgaand aan elke behandeling van de klacht bericht over de in lid 1 omschreven plicht.

Artikel 28 - Periodieke rapportage en jaarverslag

1. De commissie maakt jaarlijks binnen twee maanden na afloop van het kalenderjaar haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de instelling.
2. Het bestuur van de instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven. In het verslag dient bovendien de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie, alsmede de aard van de door de instelling getroffen maatregelen te worden vermeld. In het verslag moet een uittreksel van de klachtenregeling en de samenstelling van de commissie

worden opgenomen evenals de wijze waarop de instelling de regeling onder de aandacht van de cliënten brengt. Tenslotte moet de instelling aangeven in welke mate de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

3. Het bestuur van de instelling zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voornoemde toezending aan de inspecteur geschiedt uiterlijk voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.
4. De leden 2 en 3 zijn slechts van toepassing op die instellingen die vallen onder de reikwijdte van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Artikel 29 - Toezicht

Het toezicht op het naleven van de wet is opgedragen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Cliënten die van mening zijn dat de instelling de wet niet of onvoldoende naleeft, kunnen zich daarmee tot de Inspectie wenden.

Artikel 30 - Inzageverlening

Een exemplaar van het klachtenreglement ligt ten kantore van de instelling ter inzage voor de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger en zal op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Artikel 31 - Onkosten

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

Artikel 32 - Evaluatie

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de commissie door het bestuur van de Federatie.

Artikel 33 - Regeling van bezwaren

1. De commissie informeert klager en betrokkene over de regeling van bezwaren.
2. Indien klager of betrokkene bij de behandeling van een klacht van mening is dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd, kan bemiddeling respectievelijk uitspraak worden gevraagd bij het bestuur van de Federatie. Deze mogelijkheid heeft niet het karakter van een beroep; het Federatiebestuur toetst uitsluitend de gevolgde procedure.
3. Wanneer na indiening van het bezwaar bij het Federatiebestuur deze onvoldoende maatregelen treft, kan klager, de betrokkene of iedere andere belanghebbende de kantonrechter van de plaats waar de instelling is gevestigd schriftelijk verzoeken om de instelling te bevelen de wet c.q. het klachtenreglement na te leven. Dit kan slechts gebeuren nadat de instelling schriftelijk is aangesproken op naleving van de wet c.q. het klachtenreglement en in redelijkheid in staat is gesteld om dit verzoek na te komen. Anders zal de kantonrechter het bezwaar niet kunnen behandelen.

Artikel 34 - Slotbepalingen

1. De instelling brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.
2. Dit klachtenreglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om, al dan niet na afdoening van de klacht, gebruik te maken van andere klacht- en beroepsmogelijkheden.
3. Het bepaalde in dit klachtenreglement vervangt niet het bepaalde in andere op de instelling betrekking hebbende en van toepassing zijnde hogere regelgeving.
4. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2011. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.

Gorinchem, oktober 2010