

Reglement gezamenlijke klachtencommissie cliënten Cedrah, RST en Sirjon

12 april 2024



Reglement gezamenlijke klachtencommissie cliënten voor Cedrah, Sirjon en RST

Inleiding

Het klachtrecht is wettelijk gefundeerd.

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

Deze klachtenregeling is gebaseerd op drie wetten:

- De Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz);
- De Wet Zorg en dwang (Wzd);
- De Jeugdwet.

De bedoeling van de Wkkgz.

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

De wet stelt regels voor:

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

De uitgangspunten bij de behandeling van klachten zijn:

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

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

De bedoeling van de Wet Zorg en Dwang.

De Wkkgz geeft aan hoe moet worden omgegaan met gewone klachten die voortkomen uit ontevredenheid over de zorgverlening. De Wzd regelt hoe moet worden omgegaan met klachten over onvrijwillige zorg in de gehandicaptenzorg en in de ouderenzorg. De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn, niet door de raad van bestuur worden beoordeeld, maar door een externe klachtencommissie, in dit geval de KCOZ. Zij behandelen klachten over:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat is van een redelijke waardering van zijn belangen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een verplichting van de Wzd-functionaris.

Deze klachtenregeling.

Indien u als cliënt ergens ontevreden over bent, kunt u dat bespreken met degene die dat betreft. Voor [ondersteuning en bemiddeling](#) kunt u bij klachtenfunctionaris terecht, of in geval van klachten rondom onvrijwillige zorg bij de cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Wzd (zie bijlage 1). Voor klachten rondom de Jeugdwet kunt u hiervoor ook bij een vertrouwenspersoon terecht, via [Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg](#).

In veel gevallen wordt zo een goede oplossing bereikt. Lukt dit niet, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur. Wanneer u niet tevreden bent met het oordeel van de Raad

van Bestuur, dan kunt u uw klacht indienen bij de geschillencommissie. U hebt ook het recht om u meteen met een klacht tot de geschillencommissie te wenden.

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

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder en RST Zorgverleners : Zorggroep Sirjon (Siloah en Elim/Maranatha), Cedrah
- b. raad van bestuur : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals omschreven in dit reglement;
- d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend; een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie (naam aanbieder) jeugdhulp verleent of heeft verleend;
- e. wettelijk vertegenwoordiger : ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving;
- f. gemachtigde : iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft een klacht in te dienen;
- g. zaakwaarnemer : iemand die de belangen van de cliënt behartigt zonder daartoe wettelijk bevoegd te zijn;
- h. Klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet-zijnde een Wzd-klacht;
- i. Wzd : Wet zorg en dwang;
- j. Wzd-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 Wzd;
- l. Wzd-functionaris : De Wzd-functionaris ziet toe op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw hiervan. De Wzd-functionaris beoordeelt onder meer zorgplannen waarin onvrijwillige zorg is opgenomen;
- k. KCOZ : de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) neemt klachten in behandeling zoals genoemd in de Wzd art 55.
- l. klager : degene die een klacht indient;

- m. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- n. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- o. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- p. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- q. klachtenfunctionaris : degene die, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- r. zorg : zorg of dienstverlening als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel overige zorg- en dienstverlening;
- s. maatschappelijke ondersteuning : ondersteuning zoals bepaald in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- t. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet;
- u. cliëntvertrouwenspersoon : degene die in het geval van aangelegenheden rondom zorg vanuit de Jeugdwet door Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg is aangewezen, om cliënten of hun vertegenwoordigers desgevraagd advies en bijstand te verlenen of met het doorlopen van een klachtenprocedure.

2. Onder cliëntenraden worden binnen deze klachtenregeling verstaan: de Centrale Cliëntenraad van Siloah en de Centrale Cliëntenraad van de Elim/Maranatha, de Centrale Cliëntenraad van Cedrah en de Cliëntenraad van RST Zorgverleners.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 2 De klachtencommissie

1. De Raden van Bestuur van Cedrah, Sirjon en RST stellen een gezamenlijke klachtencommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie behandelt klachten die ingediend worden volgens de Wkkgz en de Jeugdwet. De Jeugdwet is niet van toepassing op Cedrah. Klachten volgens de Wzd, artikel 55, worden niet behandeld door de commissie.
Bij de behandeling van klachten volgens de Jeugdwet zijn de artikelen van toepassing die zijn opgenomen in Bijlage 1 van het reglement (Artikel 6 lid 1, Artikel 15 lid1, Artikel 17 lid 1)Dit wordt bij de betreffende artikel ook aangegeven door een voetnoot.
3. De Raden van Bestuur zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens het reglement Klachtencommissie en het eventueel op basis van artikel 20, lid 2 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

4. De Raden van Bestuur stellen de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden, waaronder de voorzitter, plaatsvervangende voorzitter en de secretaris.
2. De Raden van Bestuur benoemen en herbenoemen de leden van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangende voorzitter van de klachtencommissie. De klachtencommissie kiest uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter.
3. Voor de selectie en benoeming van de leden van de klachtencommissie stellen de Raden van Bestuur een benoemingscommissie in die bestaat uit drie leden: één lid vanuit de Raad van Bestuur van één van de zorginstellingen en twee leden die gemandateerd zijn door de Raden van Bestuur van de andere twee zorginstellingen. De voorzitter van de klachtencommissie neemt als adviseur aan de benoemingscommissie deel. Wanneer het de selectie en benoeming van de voorzitter van de klachtencommissie betreft neemt de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie als adviseur aan de benoemingscommissie deel.
4. De Raden van Bestuur stellen de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
5. De Raden van Bestuur benoemen tenminste één jurist en een SOG-arts of verpleegkundige met materiedeskundigheid op gebied van de ouderenzorg. Wanneer sprake is van de behandeling van klachten van jeugdigen die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Jeugdwet wordt een orthopedagoog aan de zittingscommissie toegevoegd. Deze orthopedagoog kan zowel binnen als buiten de organisaties werkzaam zijn maar mag niet betrokken zijn bij de behandeling van de klager/cliënt.
6. De Raden van Bestuur stellen de cliëntenraden in de gelegenheid een advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
7. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen aansluitend twee keer herbenoemd worden.
8. Aan de leden wordt een vergoeding toegekend, zijnde:
 - a. geen vaste vergoeding per jaar;
 - b. vacatiegeld per zitting:
 - € 200,- voor de voorzitter;
 - € 125,- per lid;
 - € 100,- (extra) voor het schrijven van een advies of uitspraak.
 - c. volledige vergoeding van onkosten (waaronder reiskosten), op basis van declaratie.
9. De Raden van bestuur en medewerkers van de zorgaanbieders onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
10. De Raden van bestuur stellen de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en dragen ervoor zorg dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

11. De onkosten voor de werkzaamheden van de klachtencommissie, bestaande uit de vacatiegelden voor zittingen en gedeclareerde onkosten, komen te laste van de zorginstelling waar de behandelde klacht van afkomstig is. Dit inclusief de uren inzet van de ambtelijk secretaris voor de behandeling van de klacht. De uren van de ambtelijk secretaris voor algemene ondersteuning van de klachtencommissie, zoals het opstellen van het jaarverslag van de commissie, worden gelijk verdeeld tussen de zorginstellingen.

Artikel 4 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn (tenzij de betrokkene instemt met herbenoeming);
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. door indiensttreding bij één van de drie zorginstellingen;
 - e. ontslag door de Raden van Bestuur.
2. De Raden van Bestuur ontslaan een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op onderbouwd verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kunnen de Raden van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raden van Bestuur ontslaan de voorzitter niet dan nadat de Raden van Bestuur de voorzitter gehoord hebben over het voornemen hiertoe.
4. Voor het ontslag van een lid van de klachtencommissie stellen de Raden van Bestuur een ontslagcommissie in die bestaat uit 3 leden: één lid vanuit de Raad van Bestuur van één van de zorginstellingen en twee leden die gemandateerd zijn door de Raden van Bestuur van de andere twee zorginstellingen.
5. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 5 Ambtelijk secretaris

1. De Raden van Bestuur stellen de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking. De ambtelijk secretaris wordt intern benoemd uit één van de drie zorginstellingen.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteren de Raden van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De taken van de ambtelijk secretaris zijn:
 - a. ondersteunen van de klachtencommissie bij de uitvoering van de werkzaamheden;
 - b. registeren van de klachten;
 - c. zorg dragen voor het aanleggen en beheren van de klachtendossiers;
 - d. opstellen van het jaarverslag van de klachtencommissie.
4. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris en/of de Raad van Bestuur. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris verwijst de Raad van Bestuur de klager door naar de klachtenfunctionaris om te proberen de klacht op te lossen. Wanneer de klacht niet bemiddelbaar is, dan kan de klager de klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan besluiten om de klacht voor advies voor te leggen aan de klachtencommissie. Wanneer de Raad van Bestuur dit besluit wordt de klacht vervolgens doorgeleid naar de klachtencommissie.¹
2. Een klacht over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn, kunnen niet worden ingediend bij de Raad van Bestuur, maar bij de [KCOZ](#).
3. Een klacht over zorg kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
4. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - a. een jeugdige;
 - b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder.Dit artikel is niet van toepassing voor Cedrah.
5. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het derde lid genoemde personen.
6. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht

1. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie vraagt de secretaris de cliënt of diens vertegenwoordiger om de zorgaanbieder toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde

¹ Bij de behandeling van klachten op basis van de Jeugdwet is Artikel 6.1 van toepassing zoals opgenomen in Bijlage 1.

toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de zorgaanbieder.

3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Termijn van behandeling

1. De wettelijke afhandelingstermijn voor klachten volgens de Wkkgz is zes weken. De klachtencommissie brengt binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht door de commissie is ontvangen, advies uit aan de bestuurder. Voor klachten met betrekking tot de Jeugdwet geldt een termijn van vier weken.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 9 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie onderzoekt alle klachten die conform de Wkkgz of de Jeugdwet zijn doorgeleid naar de commissie.
3. De klachtencommissie is niet bevoegd uitspraken te doen over de (hoogte van) vergoeding van geleden schade naar aanleiding van een klacht. Wanneer in de klacht wordt gevraagd om een schadevergoeding onderzoekt de commissie wel de aard van de klacht, zonder dat er een uitspraak gedaan wordt over aansprakelijkheid of recht op vergoeding.
4. Indien de klachtencommissie tijdens de behandeling van een klacht tot de conclusie komt dat een klacht niet gegrond is, neemt de commissie dit op in haar eindadvies aan de Raad van Bestuur.

Artikel 10 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Voor klachten vallend onder zorg of diensten op basis van de Jeugdwet, betekent dit dat in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde orthopedagoog deel uit maken van de zittingscommissie. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling van een stoornis van de geestvermogens van een cliënt die zorg/diensten ontvangt uit de Jeugdwet, maakt ook een psychiater deel uit van de zittingscommissie. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling, vallend onder de Jeugdwet, zoals bedoeld niet zijde een behandeling van een stoornis van de geestvermogen, maakt ook een arts deel uit van de zittingscommissie. Dit artikel is niet van toepassing voor Cedrah.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 11 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

Artikel 13 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. De zittingscommissie draagt in alle gevallen zorg voor een verslag van de gehouden hoorzitting(en). Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 14 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 15 Advies klachtencommissie²

1. In alle gevallen brengt de klachtencommissie een advies uit aan de Raad van Bestuur. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
 - g. een eventuele tegemoetkoming aan de klager, indien het een klacht betreft met betrekking tot dienstverlening vanuit de jeugdwet;
4. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan de Raad van Bestuur van de betreffende zorgaanbieder.

Artikel 16 Melding onverantwoorde jeugdhulp

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur van de betreffende zorgaanbieder. Indien de Raad van Bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit artikel is niet van toepassing voor Cedrah.

Artikel 17 Oordeel Raad van Bestuur van de betreffende zorgaanbieder³

1. De Raad van Bestuur deelt binnen 6 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert

² Bij de behandeling van een klacht op basis van de Jeugdwet is Artikel 15.1 van toepassing zoals opgenomen in Bijlage 1.

³ Bij de behandeling van een klacht op basis van de Jeugdwet is Artikel 17.1 van toepassing zoals opgenomen in Bijlage 1.

zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd. Het advies van de Klachtencommissie wordt als bijlage bij het oordeel van de Raad van Bestuur meegestuurd.

2. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de Raad van Bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de Raad van Bestuur dit.
3. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 18 Bijstand / tolk

1. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure doen bijstaan door een vertrouwenspersoon en / of iemand anders van zijn keuze.
2. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie zorg voor de bijstand van een tolk.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 20 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van Bestuur van de zorgaanbieders, volgens het format jaarverslag klachtencommissie (bijlage 4 van de klachtenregeling). Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de uitspraken en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raden van Bestuur daaraan hun goedkeuring hebben gegeven. De Raden van Bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieders in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 21 Openbaarmaking reglement Klachtencommissie

De Raden van Bestuur brengen het reglement Klachtencommissie onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op dit reglement, door hun een exemplaar te verstrekken en door het reglement op de websites van de zorgaanbieders te plaatsen.

Artikel 22 Evaluatie reglement Klachtencommissie

1. De Raden van Bestuur evalueren dit reglement Klachtencommissie binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raden van Bestuur dit wenselijk vinden.
2. De Raden van Bestuur betrekken bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionarissen, de cliëntenraden en de ondernemingsraden.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslissen de Raden van Bestuur.

Artikel 24 Vaststelling en wijziging reglement Klachtencommissie

1. Het reglement Klachtencommissie wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raden van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement leggen de besturen ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement leggen de Raden van Bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraden (conform artikel 8, lid 1a Wmcz) en de ondernemingsraden (conform artikel 27, lid 1.j, WOR).

Bijlage 1 Artikelen van toepassing bij de behandeling van een klacht op basis van de Jeugdwet

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris en/of de Raad van Bestuur. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris verwijst de Raad van Bestuur de klager door naar de klachtenfunctionaris om te proberen de klacht op te lossen. Wanneer de klacht niet bemiddelbaar is, dan wordt de klacht voor behandeling door de klachtenfunctionaris voorgelegd aan de klachtencommissie.

Artikel 15 Oordeel klachtencommissie

1. In alle gevallen brengt de klachtencommissie een advies uit aan de klager, degene over wie is geklaagd en de Raad van Bestuur. In het advies doet de klachtencommissie, schriftelijk en met redenen omkleed, uitspraak over haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 17 Oordeel Raad van Bestuur van de betreffende zorgaanbieder

1. De Raad van Bestuur deelt binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.