

Reglement Klachtencommissie Kentalis Zorg

Voor cliënten en medewerkers in zorg (stichting Zorg Kentalis)

Revisiedatum: mei 2017

Inleiding

Kentalis streeft ernaar om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen¹, maar we kunnen helaas niet voorkomen dat er ook wel eens fouten worden gemaakt. Als een cliënt of een medewerker zich benadeeld voelt of ontevreden is, moet hij weten hoe en waar hij zijn ontevredenheid kan uiten. Ook moet hij erop kunnen vertrouwen dat al het mogelijke wordt gedaan om de oorzaak van zijn ontevredenheid weg te nemen.

Gezien de afhankelijke positie die cliënten ten opzichte van de zorginstelling innemen, is het van belang dat hun belangen zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Ook voor medewerkers is het belangrijk dat hun belangen goed behartigd worden. Om dit te bevorderen streven we naar een open klimaat waarin iedere persoon zich vrij voelt om zijn ontevredenheid te uiten. Wij nemen een signaal van onvrede altijd serieus en ondernemen in samenspraak met de betrokkene actie om de onvrede of de klacht op te lossen.

Kentalis hanteert als uitgangspunt dat de oplossing van een klacht veelal dichtbij de bron te vinden is dus op de plek waar hij is ontstaan. Vaak is een gesprek tussen de persoon die ontevreden is en de persoon over wie wordt geklaagd al voldoende om onvrede op te lossen, eventueel met hulp van een derde of van de klachtenfunctionaris. Dit biedt de grootste kans op een bevredigende afhandeling bij de klager, maar de organisatie kan er op deze manier ook het beste lering uit trekken.

De manager van de organisatie-eenheid waar de ontevredenheid of de klacht speelt, is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Als een klacht op deze manier niet kan worden opgelost, dan kan de klager een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie. De klager heeft overigens altijd het recht om deze commissie rechtstreeks te benaderen.

In dit reglement worden de werkzaamheden van de klachtencommissie geregeld. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden pas in werking als de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- | | |
|---------------------|--|
| a) Kentalis | De stichting Koninklijke Kentalis Zorg en alle onder haar bestuur staande stichtingen. |
| b) Raad van Bestuur | De Raad van Bestuur van Kentalis |

¹ Het zelfde geldt uiteraard voor het onderwijs, echter dit klachtenreglement betreft de klachtencommissie van de zorg. De scholen van Kentalis zijn aangesloten bij een externe klachtencommissies voor het onderwijs. Voor de scholen geldt derhalve het reglement van de klachtencommissie waar de scholen bij zijn aangesloten. Leerlingen, ouders en verzorgers en onderwijsmedewerkers vinden meer informatie over het indienen van een klacht bij de klachtencommissie in de klachtenbrochure, de schoolgids en op de website van Kentalis.

- c) Klachtencommissie De onafhankelijke commissie, ingesteld door de Raad van Bestuur, die verantwoordelijk is voor een onpartijdig oordeel over de klacht
- d) Geschillencommissie De door de Wkkgz verplichte onafhankelijke externe geschilleninstantie, die bindend kan adviseren.
- e) Cliënt Natuurlijke persoon aan wie Kentalis zorg verleent of heeft verleend, of diens wettelijke vertegenwoordiger, mentor, of bewindvoerder
- f) Medewerker Een medewerker van Kentalis met een dienstverband, een gedetacheerde medewerker of een door Kentalis ingeschakelde vrijwilliger bij de Stichting Kentalis Zorg
- g) Klacht Elke uiting van onvrede over een handeling/gedraging of een beslissing, dan wel het nalaten van een handeling/gedraging en het niet nemen van beslissingen door medewerkers van Kentalis, met gevolgen voor een medewerker, of een cliënt, niet zijnde een Bopz-klacht.
- h) Bopz-klacht Klacht over een beslissing zoals bedoeld in art. 41, 41a en 41b van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz; zie bijlage 1)
- i) Klager De persoon die de klacht indient
- j) Aangeklaagde De persoon op wiens handelen of nalaten daarvan of op wiens besluit de klacht betrekking heeft
- k) Bopz-arts De arts die als zodanig is aangesteld
- l) Inspectie De Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- m) Centrale cliëntenraad De centrale cliëntenraad ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
- n) Centrale ondernemingsraad De centrale ondernemingsraad ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet op de Ondernemingsraden
- o) Klachtenfunctionaris De onafhankelijke functionaris binnen Kentalis die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en

advisering aan cliënten hieromtrent

- p) Grensoverschrijdend gedrag/machtsmisbruik
- Alle vormen van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten, die zich voor kunnen doen binnen of in samenhang met de zorg.

Artikel 2 Samenstelling en werkwijze klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste tien leden, waaronder de voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Het voorzitterschap van de klachtencommissie wordt bekleed door een jurist. De voorzitter leidt de vergaderingen van de klachtencommissie. Hij draagt zorg voor naleving van de bepalingen van het klachtenreglement en het huishoudelijk reglement en ziet er op toe dat de klachtencommissie zijn taak naar behoren uitvoert.
3. Niet benoembaar tot lid van de klachtencommissie zijn: personen die werkzaam zijn bij of voor Kentalis, of anderszins betrokken zijn bij de zorg- onderwijs- en dienstverlening van Kentalis.
4. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over een klacht gewaarborgd is.
5. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor een onpartijdige klachtenbehandeling.
6. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie, waaronder tenminste een jurist en leden met ervaring en kennis van de zorg, waaronder medische kennis en kennis op het gebied van Bopz (zorg en dwang) en personeelszaken.
7. De Raad van Bestuur stelt de centrale cliëntenraad en de centrale ondernemingsraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot de benoeming van de (plaatsvervangend) voorzitter en verder met betrekking tot de betrokken leden per domein door het betrokken medezeggenschapsorgaan.
8. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden. Van deze bepaling kan worden afgeweken indien zowel de bestuurder als de klachtencommissie hiermee instemmen. Met dien verstande dat de totale zittingstermijn niet langer kan zijn dan twaalf jaar.

Artikel 3 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie, maar niet nadat de Raad van Bestuur het lid en de klachtencommissie heeft gehoord over het voornemen hiertoe.
3. In aanvulling op de in lid 2 genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie ontslaan als deze niet werkt conform het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen van de Raad van Bestuur hiertoe.
4. De klachtencommissie verzoekt alleen om ontslag van een commissielid zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 4 Ambtelijk secretaris van de klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking ter ondersteuning van de werkzaamheden van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris legt de Raad van Bestuur dit voor aan de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. De taken en werkwijze van de ambtelijk secretaris zijn omschreven in de relevante artikelen in dit reglement.

Artikel 5 Indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de klachtencommissie.² Een cliënt kan, naast zijn wettelijke vertegenwoordigers, zelf een klacht bij de

² Zie voor contactgegevens de klachtenbrochure, de website van Kentalis (cliënten) en intranet (medewerkers).

klachtencommissie indienen als hij de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt. Een Bopz-klacht kan ook mondeling worden ingediend.

Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft,
 - b. elke andere in de instelling verblijvende cliënt,
 - c. de in artikel 41 Bopz bedoelde personen: echtgenoot, ouders, elke meerderjarige bloedverwant in de tweede lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, curator, mentor.
2. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht door bemiddeling op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht d.m.v. bemiddeling door de klachtenfunctionaris op te lossen.
 3. 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 en licht deze in over de verdere procedure. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich tijdens de klachtbehandeling desgewenst kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of raadsman.
 4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klager dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en vraagt om toestemming aan de klager hiervoor.
 5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
 6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
 7. De klachtencommissie stuurt – binnen vijf werkdagen nadat bepaald is dat de klacht ontvankelijk is – een kopie van de klacht aan de aangeklaagde, diens leidinggevende en de Raad van Bestuur. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich tijdens de klachtbehandeling kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of raadsman.

Artikel 6 Eerste toetsing van de klacht

Indien:

- de klacht onduidelijkheden bevat;
- een klacht niet voldoet aan de in dit klachtenreglement beschreven procedures en vormvereisten
- een klacht niet valt binnen het kader van de begripsomschrijving van een klacht in artikel 1
- er twijfel bestaat over de vertegenwoordiging van de cliënt;
- de klacht een schadeclaim of een aansprakelijkstelling bevat;
- de klacht vanuit het perspectief van de klager gezien beter bij een andere instantie kenbaar gemaakt kan worden;

neemt de ambtelijk secretaris na overleg met de voorzitter zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, hierover contact op met de klager om de indiening te bespreken, dan wel de klager in de gelegenheid te stellen de klacht binnen vijf werkdagen aan te vullen of aan te passen.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. een soortgelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.Indien de klacht een gebeurtenis betreft die al langer geleden is (denk aan meerdere jaren) dan zal de commissie, alvorens een oordeel uit te spreken over de ontvankelijkheid van de klacht, in contact treden met de klager in verband met o.a. het nog kunnen achterhalen van feiten.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede binnen tien werkdagen na ontvangst van de (bijgestelde)klacht.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen tien werkdagen schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

5. Indien een klacht niet ontvankelijk is, bepaalt de klachtencommissie of deze eventueel van betekenis kan zijn als signaal in het kader van het kwaliteitsbeleid van de instelling. In dat geval meldt de klachtencommissie de klacht bij de Raad van Bestuur en doet daarvan mededeling aan de klager.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan, wanneer hij mogelijkheden ziet om de klacht door bemiddeling op te lossen, een lid van de klachtencommissie of een derde verzoeken bemiddelend op te treden tussen klager en aangeklaagde. Een poging tot bemiddeling vindt alleen plaats als de klager en de aangeklaagde hier beiden mee instemmen. Van het resultaat van de bemiddeling wordt verslag gedaan aan de klachtencommissie en de Raad van Bestuur. Als de klacht via bemiddeling is opgelost, vindt geen behandeling van de klacht meer plaats, tenzij de klager alsnog behandeling via de klachtencommissie wenst.

Artikel 8 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde hierover schriftelijk, met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien. Indien de Raad van Bestuur op basis van de melding van de klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
3. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan de indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
4. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft, en binnen

vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 9 Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.
De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken om het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mede aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij deze personen schriftelijk³ zijn uitspraak toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 10 Melding van een (spoedeisende) klacht aan de Raad van Bestuur

1. De voorzitter van de klachtencommissie meldt een klacht zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs kan worden vermoed, betrekking heeft op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

³ Onder 'schriftelijk' wordt ook verstaan per email, fax.

2. Binnen drie werkdagen na zijn melding zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur
3. De voorzitter van de klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 11 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. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 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 bezwaar de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij de samenstelling heeft aangepast.

Artikel 13 Onderzoek

1. Zowel klager als aangeklaagde(n) krijgen bij de klachtenbehandeling de mogelijkheid hun standpunten in te brengen en relevante informatie aan te dragen. De (schriftelijke) informatie die zij inbrengen, wordt ook aan de andere partij verstrekt.
2. De klachtencommissie kan medewerkers van Kentalis verzoeken om inlichtingen te verstrekken over de inhoud van de klacht.
3. Medewerkers van Kentalis zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
4. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de betrokken regio/sector.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties van Kentalis, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting, tenzij de klachtencommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.
5. De klager en/of de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of raadsman.
6. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard hiervan geen gebruik te willen maken.
7. Indien de aangeklaagde weigert gehoord te worden, zal de commissie de betrokkene per schrijven de klacht bekend maken en hem/haar uitnodigen daarop alsnog

schriftelijk of mondeling te reageren binnen een gestelde termijn. Voldoet aangeklaagde daar ook niet aan, dan wordt de klacht als onbetwist in de procedure opgenomen.

8. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. De namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
9. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie.
10. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden vindt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens, alleen plaats met toestemming van de betrokkenen om wiens gegevens het gaat.

Artikel 15 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 mede aan de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde.

Artikel 16 Normen voor de beoordeling

De Klachtencommissie onderzoekt of naar haar oordeel is gehandeld in strijd met:

- Wettelijke voorschriften en verdragen;
- Op schrift gestelde binnen Kentalis, organisatiebreed, geldende richtlijnen of gedragsregels; deze zijn bekendgemaakt en breed toegankelijk middels diverse beschikbaar gestelde communicatiemiddelen;
- Normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
- Algemene rechtsbeginselen.
- Jurisprudentie op het gebied van klachtrecht.

Artikel 17 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot 'ongegrond'-verklaring van de klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke 'gegrond'-verklaring. De klachtencommissie kan de uitspraak vergezeld doen gaan van een advies met betrekking tot naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:

- a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht heeft behandeld;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de eventuele rechtsgang die resteert;
 - g. eventuele aanbevelingen/adviezen van de klachtencommissie.
4. Indien de uitspraak betrekking heeft op een Bopz-klacht en deze gegrond wordt verklaard, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in lid 3 genoemde onderwerpen tevens dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten, met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
- a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde; en diens leidinggevende
 - d. de Raad van Bestuur.

Indien de uitspraak een Bopz-klacht betreft, stuurt de klachtencommissie de uitspraak bovendien aan:

- e. de behandelende persoon;
- f. de Bopz-arts;
- g. de inspecteur voor de gezondheidszorg.

Artikel 18 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klager, aan de aangeklaagde, aan diens direct leidinggevende en aan de klachtencommissie schriftelijk of digitaal zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
1. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van de uitspraak/het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.

2. 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 eerste lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen.

Artikel 19 Beroepsmogelijkheid Bopz-klacht

Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Artikel 20 Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. De geschilleninstantie wordt bekend gemaakt op de website van Kentalis.

Artikel 21 Rehabilitatie

Indien een klacht ten onrechte bij de commissie blijkt te zijn gedeponereerd, voorziet de Raad van Bestuur op verzoek van en in overleg met de valselijk aangeklaagde in een voor hem of haar passende rehabilitatie.

Artikel 22 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, geheim te houden, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is

bevoegd om de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van de cliënt of de medewerker bewaard. Van toepassing is de wetgeving op de privacy.

Artikel 24 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

Artikel 25 Vergaderingen klachtencommissie

1. De klachtencommissie vergadert zo vaak als voor een tijdige afhandeling van de klachten, dan wel voor een goede uitoefening van haar taken nodig is.
2. De voltallige klachtencommissie komt eenmaal per jaar bijeen ter bespreking van het klachtenjaarverslag met de Raad van Bestuur.
3. De ambtelijk secretaris roept de klachtencommissie op verzoek van de voorzitter bijeen en doet daarvan minimaal een week vóór de bijeenkomst schriftelijk mededeling aan de leden van de klachtencommissie. Indien een commissielid voorziet dat hij hierbij niet aanwezig kan zijn meldt hij dit zo spoedig mogelijk aan de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris draagt vervolgens zorg voor vervanging van het afwezige lid, als het gaat om een zitting van de klachtencommissie ter behandeling van klachten.
4. De ambtelijk secretaris stelt in overleg met de voorzitter de agenda op van de bijeenkomsten.
5. De ambtelijk secretaris zorgt voor de verzending van de agenda en de overige stukken. De stukken worden toegezonden aan alle leden van de klachtencommissie die de desbetreffende klacht behandelen.

Artikel 26 Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, neemt de voorzitter, na overleg met de voltallige klachtencommissie, een beslissing.

2. De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in het huishoudelijk reglement van de commissie.

Dit reglement is herzien door de Raad van Bestuur van Kentalis. Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2017.