

**REGIONAAL  
KLACHTENREGLEMENT BOPZ  
VERENIGING AVANT**



**AVANT**

**Versie 1 mei 2017**

# **Regionaal klachtenreglement BOPZ AVANT**

## **Voorwoord**

De vereniging AVANT is gevestigd in de gemeente Katwijk. De leden van de vereniging zijn rechtspersonen die toegelaten zijn voor het verlenen van ten minste huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, ondersteunende begeleiding en/of verpleging, en deze activiteiten geheel of gedeeltelijk uitoefenen in de regio Zuid-Holland Noord.

In 2005 is de vereniging in de regio Zuid-Holland Noord overgegaan tot het installeren van een regionale klachtencommissie en het opstellen van een regionaal klachtenreglement.

Deze versie van het regionaal klachtenreglement is gebaseerd op de modelregeling van de brancheorganisaties ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) verplicht zorgaanbieders om een klachtenreglement op te stellen en stelt eisen waaraan het reglement moet voldoen. Dit geldt ook voor de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz. Daarnaast zijn de aanbevelingen uit de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg in dit modelreglement verwerkt.

Met ingang van 1 januari 2011 zijn de leden van Actiz en BTN uit hun hoofde van hun lidmaatschap verplicht om zich te registreren bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg. Deze Geschillencommissie wordt in stand gehouden door de stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken in Den Haag.

Met ingang van 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in werking getreden. Als gevolg van deze wet is de behandeling van klachten, niet zijnde Bopz-klachten, anders geregeld en heeft de regionale klachtencommissie daar geen rol meer in. De regionale klachtencommissie blijft voorlopig nog gehandhaafd voor de behandeling van Bopz-klachten, in afwachting op de komst van de Wet zorg en dwang.

Het bestaande reglement (dat in de afgelopen jaren van kracht was voor zowel de Wkcz-klachten als de Bopz-klachten) is in het licht van de komst van de Wkkgz herschreven zodat het uitsluitend betrekking krijgt op Bopz-klachten. Het is derhalve geen geheel nieuw reglement, maar een aanpassing op het bestaande, op uitsluitend die onderdelen die aanpassing behoeft. Daarbij zijn ook enkele andere noodzakelijke aanpassingen direct meegenomen.

In de navolgende tekst staan alle wijzigingen expliciet vermeld, en waar nodig ook een korte noot op het waarom van de aanpassing.

# Begripsomschrijvingen

## Artikel 1

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : de zorgaanbieder is de rechtspersoon die ten minste huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, ondersteunende begeleiding en/of verpleging biedt, en deze activiteiten geheel of gedeeltelijk uitoefenen in de regio Zuid-Holland Noord en lid is van de vereniging AVANT.;
- b. bestuur : het bestuur van de vereniging AVANT;
- c. regionale klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 2 van dit klachtenreglement;
- d. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, ondersteunende begeleiding en/of verpleging biedt;
- e. klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz
- f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
- g. klager : degene die een klacht indient;
- h. aangeklaagde : de zorgaanbieder op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- i. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- j. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid;
- k. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- l. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen ter zitting;

- m. raad van bestuur : de raad van bestuur die de zorgaanbieder die het aangaat, in het kader van dit klachtenreglement vertegenwoordigt;
- n. klachtenbemiddeling : een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

## **Hoofdstuk 1**

# **De regionale klachtencommissie en de klachtbehandeling binnen de regionale klachtencommissie**

### **Artikel 2      Wie een Bopz-klacht kan indienen**

1. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. broers en zusters van de cliënt;
  - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 3      Regionale Klachtencommissie**

1. Het bestuur stelt een regionale klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuur ziet erop toe dat de regionale klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement en het eventueel op basis van artikel 30 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. Het bestuur stelt de regionale klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de regionale klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 4      Samenstelling regionale klachtencommissie**

1. De regionale klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het bestuur benoemt de leden van de regionale klachtencommissie. Het bestuur benoemt de voorzitter van de regionale klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie, nadat zij positief advies heeft ontvangen van de cliëntenraden in de regio Zuid-Holland Noord. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het bestuur stelt de regionale klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

4. Het bestuur benoemt tenminste één jurist en één arts werkzaam in een verpleeghuis tot lid van de regionale klachtencommissie. Het bestuur vraagt de cliëntenraden een voordracht te doen voor een vertegenwoordiger vanuit de cliëntenorganisaties en diens plaatsvervanger voor ter benoeming in de klachtencommissie.
5. Het bestuur stelt de cliëntenraden in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de regionale klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor een periode van vier jaar.

## **Artikel 5      Einde lidmaatschap regionale klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de regionale 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 het bestuur.
2. Het bestuur ontslaat een lid van de regionale klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de regionale klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuur de voorzitter van de regionale klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de regionale klachtencommissie niet werkt conform de modelregeling en het reglement van de regionale klachtencommissie. Het bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat het bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de regionale 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 6      Ambtelijk secretaris**

1. Het bestuur stelt de regionale klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het bestuur de voorzitter van de regionale klachtencommissie.

3. Het bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de regionale klachtencommissie.

## **Artikel 7      Indienen van een Bopz-klacht**

1. Klachten kunnen schriftelijk, telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de regionale klachtencommissie..
2. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de regionale klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De regionale klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de regionale klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
3. De regionale klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De regionale klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. De regionale klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De regionale klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de regionale klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De regionale klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
5. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de regionale klachtencommissie dit naar klager in de uitnodiging voor de zitting.
6. De regionale klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de regionale klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
7. De regionale klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
8. De regionale klachtencommissie wijst de klager op de mogelijkheid van klachtenbemiddeling. De klachtencommissie benoemt de periode van maximaal drie weken, waar binnen de klachtenbemiddelingspoging gedaan wordt.
9. De regionale klachtencommissie verzoekt de klager de regionale klachtencommissie te informeren of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van klachtenbemiddeling en indien van klachtenbemiddeling gebruik is gemaakt of de klachtenbemiddeling tot resultaat heeft geleid. Dit laatste dient te blijken uit een door klager en aangeklaagde ondertekende verklaring.

10. Indien de klachtenbemiddeling niet tot resultaat leidt of de klachtenbemiddeling wordt afgewezen, dan gaat de regionale klachtencommissie tot behandeling van de klacht over.

### **Artikel 8 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

Inzake een Bopz-klacht beslist de regionale klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voorzover 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 voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 9 Bevoegdheid van de regionale klachtencommissie**

1. De voorzitter van de regionale klachtencommissie beoordeelt of de regionale klachtencommissie bevoegd is om van een Bopz-klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de regionale klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de regionale klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de regionale klachtencommissie kan een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de regionale klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de regionale klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de regionale klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de regionale klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Artikel 11 Schorsing Bopz-klacht**



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

## **Artikel 12 Melding van een klacht aan de raad van bestuur**

1. De (voorzitter van) de regionale klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de raad van bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, 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 regionale klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de regionale 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 regionale klachtencommissie.

### **Artikel 13 Melding aan de Inspectie**

1. Indien de regionale klachtencommissie niet is gebleken, dat de raad van bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 12 meldt de regionale klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de regionale klachtencommissie de raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de regionale klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De regionale klachtencommissie deelt de raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

### **Artikel 14 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 regionale klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
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 regionale klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, 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 15 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 regionale klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 14, vierde lid van dit reglement is van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 16    Onderzoek**

1. De regionale klachtencommissie kan aangeklaagde verzoeken medewerkers inlichtingen te laten verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de regionale klachtencommissie voorzover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De regionale klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

## **Artikel 17    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. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. 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.
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.

## **Artikel 18    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 regionale 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 19    Uitspraak regionale klachtencommissie**

1. De uitspraak van de regionale klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.

3. In iedere uitspraak beschrijft de regionale klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de regionale klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de regionale klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
  - g. eventuele aanbevelingen van de regionale klachtencommissie.
4. Indien de uitspraak gegrond wordt verklaard, vermeldt de regionale klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid 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 regionale klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de regionale klachtencommissie.
6. De regionale 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;
  - d. de raad van bestuur.
  - e. de behandelende persoon;
  - f. de Bopz-arts;
  - g. de inspecteur.

## **Artikel 20    Uitvoering maatregelen door zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de regionale klachtencommissie over een klacht aan de klager, ~~aan de aangeklaagde en aan de regionale klachtencommissie~~ schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de regionale klachtencommissie. De zorgaanbieder vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 21    Geheimhouding**

De leden van de regionale 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 moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wet Bopz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De regionale klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.  
De regionale klachtencommissie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **Artikel 23 Beroepsmogelijkheid**

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.

## **Hoofdstuk 2 Overige bepalingen**

### **Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Dit reglement laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Artikel 25 Kosten**

Bij indiening van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Wel worden kosten in rekening gebracht voor de klachtafhandeling conform de vastgestelde betalingsregeling van de deelnemende lidorganisaties van AVANT.

### **Artikel 26 Jaarverslag en reglement**

1. De regionale klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de regionale klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de regionale klachtencommissie.
2. De regionale 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 het bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende reglementen.

3. Het jaarverslag van de regionale klachtencommissie maakt onderdeel uit van het jaarverslag AVANT.  
In het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording geeft de raad van bestuur van de aangesloten lidorganisatie aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

### **Artikel 27 Wijze van openbaarmaking reglement**

1. Het bestuur maakt dit reglement openbaar onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de cliëntenraden van de aangesloten lidorganisaties.
3. Dit reglement wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van dit reglement verstrekt aan cliënten.

### **Artikel 28 Evaluatie**

1. Het bestuur evalueert dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de regionale klachtencommissie, de ondernemings- en cliëntenraden van de afzonderlijke aangesloten lidorganisaties.

### **Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de regionale klachtencommissie voorzover het de werkwijze van de regionale klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het bestuur.

### **Artikel 30 Overgangsbepaling**

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het klachtenreglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de regionale klachtencommissie op het moment waarop dit reglement in werking treedt, eindigt op het moment waarop dit geëindigd zou zijn op grond van het klachtenreglement die gold, voordat dit klachtenreglement in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van vier jaar.

### **Artikel 31 Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt het bestuur ter advisering voor aan de regionale klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt het bestuur als (verzwaard) advies voor aan de cliëntenraden en ondernemingsraden van de afzonderlijke organisaties.

### **Artikel 32 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2017.