

Reglement klachtenbehandeling t.b.v. cliënten

Document gegevens:

01. Portaal: Cliëntenzorg	N.v.t.
02. Portaal: Medewerkers	N.v.t.
03. Portaal: Gebouwen	N.v.t.
04. Portaal Bedrijfsvoering	4.10 Wet en Regelgeving
05. Soort document	Reglement
06. Aantal pagina's (incl. voorblad)	19
07. Status	Definitief
08. Versienummer	Nr: 7.0
09. Datum vaststelling document	Februari 2018
10. Datum evaluatie (uiterlijk vóór...)	Augustus 2019 (volgende evaluatie uiterlijk augustus 2020)
11. Auteur(s)	Mevr. R. Schuttelaar, Bestuurssecretaris Dhr. B. Fastré, juridisch adviseur (evaluatie augustus 2019)

Vaststellen document:

01. Autorisator (doc. verantwoordelijke)	Dhr. A. Wijnen, Bestuurssecretaris	Paraaf:
02. Raad van Bestuur	Raad van Bestuur	Paraaf:
03. Centrale Cliëntenraad: Verzwaard advies	Voorzitter Centrale Cliëntenraad	Paraaf:
04. OR: Ter informatie	Voorzitter Ondernemingsraad	N.v.t.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Het klachtenreglement van Stichting Sevagram is opgesteld conform de Modelklachtenregeling Wkkgz - ActiZ / LOC, variant B (met klachtenonderzoekscommissie, zowel voor Bopz-klachten als voor andere klachten).

Artikel 1 *Begripsomschrijvingen*

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder : de stichting Sevagram;
 - b. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. klachtenonderzoekscommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
 - d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend;
 - e. 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 Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij het klachtenloket;
 - f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
 - g. klager : degene die een klacht indient;
 - h. aangeklaagde : degene 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 gezondheidszorg;
- k. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- l. centrale cliëntenraad : het onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat alle cliënten van de locaties van Sevagram vertegenwoordigt en waarin voorzitters van de lokale cliëntenraden zitting hebben; de centrale cliëntenraad van Sevagram;
- m. zittingscommissie : de leden van de klachtenonderzoekscommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- n. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- o. cliëntvertrouwenspersoon : degenen die binnen Sevagram belast is met de bemiddeling van klachten. Voor elk zorgcentrum is een vertrouwenspersoon benoemd.
- p. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet Maatschappelijke ondersteuning, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld

in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de cliëntvertrouwenspersoon
 - d. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur
3. Alle formele klachten komen binnen bij het klachtenloket Sevagram
4. Een Bopz-klacht moet worden ingediend bij de BOPZ klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met de leidinggevende van de betreffende medewerker te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de

cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De Raad van Bestuur benoemt, op gezamenlijke voordracht van elke manager en de betreffende cliëntenraad, de cliëntvertrouwenspersonen.
2. De taken en bevoegdheden van de cliëntvertrouwenspersoon zijn uitgewerkt in het reglement cliëntvertrouwenspersonen

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie,

kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 De klachtenonderzoekscommissie

Artikel 6 Klachtenonderzoekscommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtenonderzoekscommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtenonderzoekscommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 31 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtenonderzoekscommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtenonderzoekscommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtenonderzoekscommissie is een onafhankelijke commissie

Artikel 7 Samenstelling klachtenonderzoekscommissie

1. De klachtenonderzoekscommissie heeft vier leden en per lid een plaatsvervanger:
 - een voorzitter tevens jurist;
 - een specialist ouderengeneeskunde;
 - een verpleegkundig lid;
 - een lid namens de centrale cliëntenraad.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtenonderzoekscommissie. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtenonderzoekscommissie en diens plaatsvervangers in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter of lid.

3. De Raad van Bestuur stelt de klachtenonderzoekscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtenonderzoekscommissie.
5. De Centrale Cliëntenraad draagt uit haar midden een lid voor als lid van de Klachtenonderzoekscommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van twee jaar daarna volgt evaluatie van de gekozen structuur en een definitieve inrichting met zittingstermijnen

Artikel 8 Einde lidmaatschap klachtenonderzoekscommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen of;
 - b. op verzoek van de klachtenonderzoekscommissie.
3. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtenonderzoekscommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
4. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur overwegen om de voorzitter en of een lid van de klachtenonderzoekscommissie tevens te ontslaan, wanneer de klachtenonderzoekscommissie structureel zodanig afwijkt van het reglement dat een effectieve en objectieve behandeling van klachten niet gewaarborgd is. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter en/of een lid niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter en de leden van de klachtenonderzoekscommissie gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

Artikel 9 Ambtelijk secretaris

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtenonderzoekscommissie een ambtelijk secretaris, tevens jurist, ter beschikking.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtenonderzoekscommissie.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

Artikel 10 Het indienen van een klacht (niet zijnde een Bopz klacht)

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur via het klachtenloket.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken in de lijn of met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 11 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een 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 Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de BOPZ klachtenonderzoekscommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.

3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds namens de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 13 Werkwijze bij behandeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur laat binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht de klachtenfunctionaris contact opnemen met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van de terugkoppeling van de klachtenfunctionaris bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en laat de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis stellen.
2. Bij het besluit tot behandeling van een klacht zal de Raad van Bestuur de klacht doorsturen naar de klachtenonderzoekscommissie.
3. De klachtenonderzoekscommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenonderzoekscommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klacht ter onderzoek is voorgelegd aan de klachtenonderzoekscommissie en dat klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Klachtenonderzoekscommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenonderzoekscommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een

door de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

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 klachtenonderzoekscommissie dit in de ontvangstbevestiging. Er zal aan klager worden verzocht het bijgevoegde machtigingsformulier te ondertekenen.
6. De klachtenonderzoekscommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenonderzoekscommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
7. De klachtenonderzoekscommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
8. De klachtenonderzoekscommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenonderzoekscommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenonderzoekscommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenonderzoekscommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
9. De klachtenonderzoekscommissie brengt zo spoedig advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtenonderzoekscommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht.

Artikel 14 Het indienen van een Bopz klacht

1. Een Bopz-klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Bopz klachtenonderzoekscommissie.
2. 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. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - f. broers en zusters van de cliënt;
 - g. de voogd, curator of mentor van de cliënt;

- h. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.
3. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
4. De Bopz klachtenonderzoekscommissie vormt binnen Sevagram een personele unie met de leden van de klachtenonderzoekscommissie Wkkgz.

Artikel 15 Werkwijze bij behandeling van een Bopz klacht

Inzake een Bopz-klacht beslist de Bopz klachtenonderzoekscommissie 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 16 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de Bopz klachtenonderzoekscommissie beoordeelt of de klachtenonderzoekscommissie bevoegd is om van een Bopz-klacht kennis te nemen.
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 klachtenonderzoekscommissie samen met de twee overige leden van de klachtenonderzoekscommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
4. Indien de klachtenonderzoekscommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtenonderzoekscommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 17 Ontvankelijkheid van de Bopz klacht

1. De voorzitter van de Bopz klachtenonderzoekscommissie kan een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenonderzoekscommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en Raad van Bestuur.
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 klachtenonderzoekscommissie samen met de twee overige leden van de klachtenonderzoekscommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 18 Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.

De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.

2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtenonderzoekscommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie kan desgewenst andere leden van de klachtenonderzoekscommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie 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.

Hoofdstuk 5 Het onderzoek

Artikel 19 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt in behandeling genomen en de commissie bepaalt met welke commissieleden de klacht verder wordt afgehandeld.
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. 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 klachtenonderzoekscommissie 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 20 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 klachtenonderzoekscommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens

plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 19, vijfde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 21 Onderzoek

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

Artikel 22 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 23 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 klachtenonderzoekscommissie 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 24 Advies klachtenonderzoekscommissie

1. Het advies van de klachtenonderzoekscommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtenonderzoekscommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtenonderzoekscommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtenonderzoekscommissie.
4. Indien de klachtenonderzoekscommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtenonderzoekscommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie.
6. De klachtenonderzoekscommissie stuurt het advies over een klacht aan de Raad van Bestuur.
Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtenonderzoekscommissie, naast de Raad van Bestuur, ook aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de behandelende persoon;
 - e. de Bopz-arts;

f. de inspecteur.

Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtenonderzoekscommissie zoals bedoeld in artikel 13, lid 9, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze 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 klachtenonderzoekscommissie.
2. 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 indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtenonderzoekscommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtenonderzoekscommissie schriftelijk of per e-mail 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.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtenonderzoekscommissie motiveert hij dit.
5. 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.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 26 Geschillencommissie

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. Sevagram is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, <http://www.degeschillencommissiezorg.nl>).
3. 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 27 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 28 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenonderzoekscommissie 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.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 29 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 30 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager

of de aangeklaagde.

Artikel 31 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenonderzoekscommissie brengt jaarlijks voor 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 klachtenonderzoekscommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtenonderzoekscommissie 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 Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 32 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 33 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenonderzoekscommissie, de klachtenfunctionaris en de Centrale Cliëntenraad.

Artikel 34 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie voor zover het de werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 35 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Centrale Cliëntenraad

Artikel 36 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2018 voor een periode van twee jaar.