

Titel:	Reglement, klachten Slingeland Ziekenhuis
Versie:	8

Samenvatting

Dit document geeft weer het klachtenreglement van het Slingeland Ziekenhuis.

Toepassingsgebied

Slingeland Ziekenhuis

Inhoud

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Zorgaanbieder:** het Slingeland Ziekenhuis te Doetinchem, dan wel personen die voor het Slingeland Ziekenhuis werkzaamheden verrichten jegens een cliënt. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze regeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.
- **Cliëntenraad:** De Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder.
- **Cliënt:** Natuurlijke persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder.
- **Aangeklaagde:** Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- **Klacht:** Elk naar voren gebracht aspect van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over het functioneren van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening. Klachten over financiële vergoeding van de geleverde zorg vallen hier niet onder (bijvoorbeeld over DBC, tarieven, eigen risico etc.). Deze klachten worden ingenomen en afgehandeld door afdeling Debiteurenbeheer.
- **Geschil:** Een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, zonder dat de klager daarin berust.
- **Klager:** Degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door iemand anders namens de cliënt of door een nabestaande van de cliënt.
- **Nabestaande:** Natuurlijke persoon, die voldoet aan één of meer van de volgende kwalificaties:
 - de wettelijke vertegenwoordiger bij leven van de cliënt
 - de persoon, die door de overledene bij leven expliciet is gemachtigd
 - de echtgenoot/partner van de overledene
 - een ouder, kind, broer of zuster
 - een direct bij de behandeling van de overleden cliënt betrokken persoon
- **Klachtenfunctionaris:** De door de zorgaanbieder aangewezen persoon die belast is met de onpartijdige klachtenopvang, klachtenbemiddeling,
- afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent.
- **Klachtenonderzoekscommissie:** Een door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke commissie die belast is met het behandelen en onderzoeken van een schriftelijk ingediende klacht en met het adviseren van de zorgaanbieder over het oordeel over de klacht conform de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg.
- **Klachtenopvang:** Werkzaamheden van de klachtenfunctionaris naar aanleiding van een klacht, die gericht zijn op herstel van de vertrouwensrelatie en het zo mogelijk oplossen van de klacht.
- **Klachtenbemiddeling:** De begeleiding door de klachtenfunctionaris, als onpartijdige derde, van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van onvrede.
- **Klachtenbehandeling:** Het door de Klachtenonderzoekscommissie onderzoeken en beoordelen van een klacht, resulterend in een advies aan de zorgaanbieder en een uiteindelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht door de zorgaanbieder, al dan niet vergezeld van beslissingen of maatregelen naar aanleiding van een klacht.
- **Oordeel:** een standpunt of bericht over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer en een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.
- **Termijn:** De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken, waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- **Schadeclaim:** Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.
- **Privacyreglement:** Richtlijnen voor het omgaan met gegevens van patiënten in het Slingeland Ziekenhuis.

- Wet Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- Hij/zij: In deze regeling wordt de hij-vorm gebruikt. Waar “hij” staat, kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het bieden van een (kosteloze) procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van een klacht.
- Het recht doen aan de belangen van de individuele klager en aangeklaagde door een zorgvuldige afhandeling van een klacht.
- Het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde.
- Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder door het zelfstandig doen van aanbevelingen door de klachtenfunctionaris, dan wel het opnemen van aanbevelingen in adviezen van de klachtenonderzoekscommissie over gesignaleerde knelpunten in de zorg en/of dienstverlening door de zorgaanbieder.

Artikel 3 Indiening van de klacht

- De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om te trachten op deze wijze samen tot een oplossing te komen.
- De klager kan hierbij ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris. Dit kan mondeling, telefonisch en schriftelijk/elektronisch.
- Indien overleg tussen de klager en aangeklaagde met hulp van de klachtenfunctionaris niet heeft geresulteerd in een oplossing van de klacht zonder dat de klager daarin berust, kan de klager zijn klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtenonderzoekscommissie of een andere externe instantie zoals de Geschillencommissie Zorg (ziekenhuizen, waarbij het Slingeland Ziekenhuis is aangesloten), de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege, de civiele- of de strafrechter.
- Indien na overleg tussen klager en klachtenfunctionaris blijkt dat de klager een schadevergoeding wenst, informeert de klachtenfunctionaris de klager over de mogelijkheden.

Artikel 4 Ontvangst van de klacht

- De klachtenfunctionaris reageert binnen 7 werkdagen in geval van ontvangst van een schriftelijke/elektronische klacht naar de klager en bespreekt op basis van het doel van de klager de mogelijkheden tot behandeling.
- De klager bepaalt na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris het traject: Dit kan zijn:
 - verzoek om registratie: indien klager alleen een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd door de klachtenfunctionaris.
 - verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.
 - verzoek om een oordeel: klachtenfunctionaris verwijst naar de klachtenonderzoekscommissie.
 - verzoek om een financiële vergoeding: de klachtenfunctionaris informeert de klager over de mogelijkheden.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en volgens 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.
- De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
- Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 2 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.
- De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
- De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht van de klager waarbij zal worden uitgevraagd wat het doel, de wens is van de cliënt.
- De klachtenfunctionaris geeft advies en informatie over de verschillende procedures met betrekking tot klachten.
- De klachtenfunctionaris doet onderzoek en handelt klachten af.
- De klachtenfunctionaris bemiddelt, op voorstel van de klager, tussen de zorgaanbieder en/of aangeklaagde en de klager.
- De klachtenfunctionaris vraagt, na indiening van de klacht en het verzoek tot bemiddeling, een visie op de klacht van de aangeklaagde.
- De klachtenfunctionaris rapporteert aan alle betrokkenen over de resultaten van de bemiddeling van de klacht, inclusief de verbetervoorstellen aan de aangeklaagde.
- De klachtenfunctionaris ondersteunt zo nodig de klager bij het schriftelijk vastleggen van de klacht.
- De klachtenfunctionaris informeert de klager indien er sprake is van een schadeclaim, op welke wijze deze ingediend kan worden.

- De klachtenfunctionaris wijst de klager, indien er sprake is van een geschil, op de mogelijkheid zich te wenden tot een ander daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling kan nemen. Dit kunnen zijn de Klachtenonderzoekscommissie, de Geschillencommissie Zorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal tuchtcollege of de civiele- of strafrechter. Daarnaast kan de klager, voor het indienen van een schadeclaim, zich schriftelijk wenden tot de Raad van Bestuur of de Geschillencommissie Zorg (ziekenhuizen).
- De klachtenfunctionaris meldt en bespreekt organisatorische klachten met de teamleider van de betreffende afdeling. Deze afdeling brengt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de genomen maatregelen.
- De klachtenfunctionaris registreert alle bij hem ingediende klachten en schrijft een jaarverslag op basis van de registratie.
- De klachtenfunctionaris signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- Een klacht over de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris kan aan de secretaris van de Raad van Bestuur worden voorgelegd.

Artikel 6 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris is bevoegd (medische) inlichtingen in te winnen bij personen die direct bij de klacht betrokken zijn, dit na toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- De klachtenfunctionaris is bevoegd onderzoek te verrichten, onder andere door gesprekken te voeren met personen die direct bij de klacht betrokken zijn.

Artikel 7 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

- Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover mondeling of schriftelijk/elektronisch worden geïnformeerd betreffende de reden van het niet in behandeling nemen. De klager zal daarbij worden geïnformeerd over de mogelijkheden die er verder zijn
- Een klacht kan niet verder worden behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling, schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst.
- In geval van dringende reden kan de klachtenfunctionaris besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de klachtenfunctionaris kan worden verlangd.

Artikel 8 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 9 Klachtenonderzoekscommissie en ontvankelijkheid van de klacht

Indien de klager een oordeel verlangt van de zorgaanbieder, zal de zorgaanbieder de klachtenonderzoekscommissie vragen de klacht te onderzoeken en de Raad van Bestuur te adviseren over het uiteindelijke oordeel.

- Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor haar werkzame personen.
 - de klacht anoniem is ingediend.
 - de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is).
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- Over de ontvankelijkheid van de klacht, ingediend bij het secretariaat van de klachtenonderzoekscommissie, beslist de gehele klachtenonderzoekscommissie.
- Indien de klachtenonderzoekscommissie tot niet-ontvankelijkheid besluit, doet zij daarvan met redenen omkleed, schriftelijk bericht aan de zorgaanbieder.

Artikel 10 Totstandkoming en samenstelling van de klachtenonderzoeks-commissie

- De samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie dient een gerede afspiegeling te vormen van binnen de instelling werkzame personen en van representanten van de belangen van de cliënt.
- De klachtenonderzoekscommissie is als volgt samengesteld en bestaat tenminste uit:
 - een lid, tevens voorzitter (extern, onafhankelijk, is niet werkzaam (geweest) bij instelling)
 - een lid op voordracht van de medische staf
 - een lid met als affiniteit de eerstelijnsgezondheidszorg, niet werkzaam voor de zorgaanbieder
 - een lid op voordracht van de ondernemingsraad
 - een lid op voordracht van een patiënten/consumentenorganisatie

- een lid met een juridische achtergrond
- Aan de klachtenonderzoekscommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd, die geen lid is van de commissie.
- Voor het lid op voordracht van de medische staf en het lid met als affiniteit de eerstelijns gezondheidszorg kunnen plaatsvervangende leden aangewezen worden. De plaatsvervangende leden worden op dezelfde wijze benoemd als de leden. De plaatsvervangende leden treden bij verhindering van de leden op in plaats van deze leden.
- De Raad van Bestuur benoemt de leden van de commissie. De voorzitter en de ambtelijk secretaris worden in functie benoemd.
- Alvorens tot benoeming van een lid over te gaan vraagt de Raad van Bestuur advies aan:
 - de Cliëntenraad
 - de zittende klachtenonderzoekscommissie
- De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van hun organisatie deel aan de besluitvorming binnen de klachtenonderzoekscommissie.
- De leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van 3 jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar. De ambtelijk secretaris wordt voor onbepaalde tijd benoemd.
- De klachtenonderzoekscommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervaarders.
- De Raad van Bestuur kan, al dan niet op verzoek van de klachtenonderzoekscommissie, een lid ontslaan uit zijn functie. Ontslaggronden zijn:
 - eigen verzoek van het commissielid
 - einde van de zittingsperiode van het commissielid
 - kennelijke ongeschiktheid van de taak
- De Raad van Bestuur voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid.
- Adviseurs kunnen worden toegelaten tot de vergadering op verzoek van de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 11 Taken van de klachtenonderzoekscommissie

De klachtenonderzoekscommissie heeft de volgende taken:

- Het in ontvangst nemen van de klacht.
- Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de ontvangen klacht.
- Het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie).
- Het op basis van onderzoek komen tot een advies aan de zorgaanbieder over de gegrondheid van de klacht. De zorgaanbieder velt vervolgens een oordeel. Het is de zorgaanbieder die in haar oordeel tevens vermeldt welke beslissingen en maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht.
- Het, voor zover nodig, doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- Het signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg – en dienstverlening.

Artikel 12 Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie

De klachtenonderzoekscommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de klager.
- Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- Het horen van getuigen.
- Het inschakelen van deskundigen.
- Toegang tot alle relevante ruimten van de zorgaanbieder en voor de zorgaanbieder werkzame personen, dit met inachtneming van het privacyreglement en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

Artikel 13 Behandeling van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie

- De klachtenonderzoekscommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte schriftelijke toestemming van de klager gevraagd.
- De klachtenonderzoekscommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
- De klager en de aangeklaagde worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht. Beiden kunnen zich bij de mondelinge behandeling laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of een door henzelf aangewezen persoon.
- De klachtenonderzoekscommissie streeft ernaar de klager en de aangeklaagde tegelijkertijd te horen. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht.
- De klager en de aangeklaagde kunnen bij de behandeling van de klacht verklaringen van getuigen en/of deskundigen inbrengen. Zij kunnen zich tevens, indien zij dat wensen, laten bijstaan.
- De klager en de aangeklaagde hebben het recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtenonderzoekscommissie beschikt. Dit recht op inzage geldt met inachtneming van de bepalingen in het privacyreglement.
- De klachtenonderzoekscommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en/of hoorzittingen.

- Het streven van de klachtenonderzoekscommissie is om te adviseren op grond van consensus. De commissie adviseert zo nodig bij meerderheid van stemmen. Ingeval de stemmen staken, geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

Artikel 14 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie

- Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenonderzoekscommissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen. De klager zal daarbij worden geïnformeerd over de mogelijkheden die er verder zijn.
- Een klacht kan niet verder worden behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch aan de klager bevestigd.
- Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
- In geval van dringende reden kan de klachtenonderzoekscommissie besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de klachtenonderzoekscommissie kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 15 Terugtrekking, verschoning en wraking

- Indien een lid van de klachtenonderzoekscommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, onthoudt dit lid zich van deelneming aan de behandeling van deze klacht.
- Een lid van de klachtenonderzoekscommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.
- De klager en de aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtenonderzoekscommissie aan de behandeling van een klacht. Dit bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtenonderzoekscommissie beoordeelt het bezwaar.
- In geval van terugtrekking, verschoning of wraking wordt, indien mogelijk, voor de behandeling van de klacht het lid van de commissie vervangen door zijn plaatsvervanger. Conform artikel 10 betreft dit het lid, aangesteld op voordracht van de medische staf en het lid met als affiniteit de eerstelijns gezondheidszorg.

Artikel 16 Oordeel van de zorgaanbieder

Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een oordeel van de klacht meer dan 6 weken nodig is, wordt dit voor het verstrijken van de termijn aan de klager medegedeeld. Tevens wordt vermeld binnen welke termijn het oordeel alsnog wordt gegeven. De termijn is niet langer dan 10 weken te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de schriftelijke klacht bij de zorgaanbieder. Overigens is dit oordeel niet altijd een eindoordeel. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij complexe klachten, als een deskundige moet worden geraadpleegd of als de klachtenonderzoekscommissie nog nader onderzoek dient te doen. In elk geval zal de zorgaanbieder, en in geval van een onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie, deze commissie, de klager steeds informeren over de voortgang en overige van belang zijnde ontwikkelingen.

- De uitspraak kan de volgende elementen bevatten:
 - een gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht;
 - indien het oordeel daartoe aanleiding geeft, tevens de beslissingen en maatregelen die de zorgaanbieder neemt ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.

Artikel 17 Melding van ernstige klachten

- Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie, stelt de klachtenonderzoekscommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
- Onder bedoelde klacht over een ernstige situatie wordt verstaan: een klacht die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg.
- Indien de klachtenonderzoekscommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake de bedoelde situatie maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtenonderzoekscommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- De commissie stelt de klager, de zorgaanbieder en de aangeklaagde op de hoogte van deze melding.

Artikel 18 Organisatie van de werkzaamheden

- De klachtenonderzoekscommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen reglement, met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling.
- De klachtenonderzoekscommissie vergadert zoveel als voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taken nodig is.

Artikel 19 Registratie en bewaring

- De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de registratie van de klachten die bij de klachtencommissie worden ingediend.
- De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, de aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.
- De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.
- De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- Aftredende leden van de klachtenonderzoekscommissie dragen zorg voor de vertrouwelijke vernietiging van de in hun bezit zijnde bescheiden die betrekking hebben op de klachten of leveren genoemde bescheiden in bij de ambtelijk secretaris die voor de vertrouwelijke vernietiging zorg draagt.
- De registratie en de dossiers worden gedurende tien jaar bewaard in het archief van de klachtenonderzoekscommissie

Artikel 20 Geheimhouding en privacy

- Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- De geheimhoudingsplicht van de leden van de klachtenonderzoekscommissie duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 21 Kosten van de procedure

- Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtenonderzoekscommissie worden aan de klager en de aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.
- De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtenonderzoekscommissie alsmede de overige kosten die door de klachtenonderzoekscommissie worden gemaakt, komen voor rekening van de zorgaanbieder.
- De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door de klager of de aangeklaagde alsmede de overige kosten die door de klager of de aangeklaagde worden gemaakt, komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Artikel 22 Faciliteiten voor de klachtenonderzoekscommissie

- Aan de klachtenonderzoekscommissie is een ambtelijk secretaris verbonden. Deze registreert de ingediende klachten en coördineert de afhandeling.
- De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van de klachtenonderzoekscommissie.
- De externe leden van de klachtenonderzoekscommissie ontvangen van de zorgaanbieder een onkostenvergoeding.

Artikel 23 Bekendmaking van de klachtenregeling

- De zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.
- De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 24 Slotbepalingen

- Deze regeling wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur en kan worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken. Vaststelling, wijziging of intrekking vindt plaats na overleg met de klachtenfunctionaris, de klachtenonderzoekscommissie en de Cliëntenraad.
- Een evaluatie van deze regeling zal plaatsvinden door de Raad van Bestuur één jaar na inwerkingtreding van de regeling en vervolgens om de drie jaar.
- Na vaststelling van de klachtenregeling draagt de Raad van Bestuur zorg voor het bekendmaken ervan in de organisatie.
- In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.
- Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.