

## **Klachtenregeling Wet Bopz**

*Klachtenregeling voor externe behandeling van klachten, voorgelegd door cliënten of cliëntvertegenwoordigers op wie de Wet Bopz van toepassing is.*

## **Voorwoord**

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geven organisaties zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat een organisatie doet met klachten van cliënten wordt geregeld in de klachtenregeling. De Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Wet Bopz stellen eisen aan de klachtenregeling voor psychogeriatrische cliënten die in een verpleeghuis of op een verpleegafdeling in een zorgcentrum verblijven.

Deze klachtenregeling geeft de bepalingen voor de behandeling van klachten die door cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers zijn voorgelegd voor externe behandeling door de klachtencommissie.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de zorg- en dienstverlening voor cliënten van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij het Participantenoverleg regio Arnhem. Het participantenoverleg is ingesteld in 1993 als samenwerkingsverband van organisaties die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning. Deze regeling voorziet in de behandeling van klachten op grond van de Wet Bopz. Het participantenoverleg beschikt ook over een klachtenreglement voor klachten van cliënten op wie de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. Zorgaanbieder : een aan het participantenoverleg als bedoeld onder d. deelnemende zorgaanbieder;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. participantenoverleg : het in 1993 ingesteld samenwerkingsverband van zorgaanbieders in de regio Arnhem die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning;
- d. klachtencommissie : de door het participantenoverleg ingestelde commissie zoals bedoeld in artikel 2 van deze regeling;
- e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie een zorgaanbieder als bedoeld onder a zorg verleent of heeft verleend;
- f. rechtstreeks belanghebbende : de cliënt als bedoeld onder f, alsmede elke andere natuurlijke persoon die in zodanige relatie staat tot de cliënt dat hij of zij in redelijkheid als rechtstreeks belanghebbende kan worden beschouwd;
- g. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 WBOPZ;
- h. Bopz-arts : een daartoe aangewezen arts, verbonden aan een WBOPZ-afdeling, die de verantwoordelijkheid heeft voor de medische zorg van cliënten, die verblijven op een WBOPZ-afdeling.
- i. klager : degene die een klacht indient;
- j. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- k. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg (IGZ);
- l. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;  
In het geval van cliënten met psychogeriatrische aandoeningen is het mogelijk dat de familieraad de functie van een cliëntenraad waarneemt.

- m. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
  - n. klachtenfunctionaris : de functionaris die belast is met de opvang van klachten van cliënten van de zorgaanbieder.
2. Indien binnen de organisatie verschillende cliëntenraden zijn gevormd, dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## **Hoofdstuk 2 De klachtencommissie**

### **Artikel 2 Klachtencommissie**

1. Het participantenoverleg stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het participantenoverleg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. Het participantenoverleg stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris (zie artikel 5).
2. Het participantenoverleg benoemt de leden van de klachtencommissie, alsmede de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger. Personen die werkzaam zijn bij of voor een van de aangesloten zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het participantenoverleg stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het participantenoverleg benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden. De ambtelijk secretaris stelt een rooster van aftreden op, waardoor de continuïteit van de kennis en ervaring van de klachtencommissie geborgd worden.

#### **Artikel 4     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 het participantenoverleg.
2. Het participantenoverleg 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;
  - c. Als naar het oordeel van het participantenoverleg voortzetting van deelname aan de klachtencommissie door het betreffende lid, respectievelijk de betreffende leden, in redelijkheid niet mogelijk is. Het participantenoverleg ontslaat het betreffende lid, respectievelijk de betreffende leden niet dan nadat zij dat lid/die leden heeft gehoord over het voornemen hiertoe.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het participantenoverleg de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie. Het participantenoverleg ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter heeft gehoord over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid onder b. van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

#### **Artikel 5     Ambtelijk secretaris**

1. Het participantenoverleg stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het participantenoverleg de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Het participantenoverleg stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

### **Artikel 6 Wie een klacht kan indienen**

Een Wet 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 7 Indienen van een Wet Bopz-klacht**

1. WBOPZ-klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie, Antwoordnummer 7502, 6994 ZX DE STEEG of per email: [klachtencommissieregioarnhem@gmail.com](mailto:klachtencommissieregioarnhem@gmail.com)  
Tevens is het mogelijk om WBOPZ-klachten telefonisch of persoonlijk in te dienen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Telefoon: 06 – 1628 1765. Ter bevestiging van dit gesprek ontvangt de klager een door de ambtelijk secretaris opgesteld verslag.
2. De WBOPZ-klacht omvat een voldoende duidelijke beschrijving van het feit of de feiten en van de gedraging of de gedragingen waarover wordt geklaagd, en geeft aan tegen welke persoon of personen of welk orgaan van de instelling de klacht of de klachten zich richt of richten.

### **Artikel 8 Procedure voorafgaand aan behandeling WBOPZ-klacht**

1. De ambtelijk secretaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een WBOPZ-klacht een bevestiging van ontvangst aan klager.
2. De ambtelijk secretaris stelt vast of de WBOPZ-klacht voldoende duidelijkheid biedt als bedoeld in artikel 4, lid 2. Indien de WBOPZ-klacht niet voldoet aan dit vereiste, stuurt de ambtelijk secretaris de WBOPZ-klacht terug naar klager met het verzoek om verduidelijking.

De ambtelijk secretaris geeft daarbij aan welke onderdelen van de klacht verduidelijking behoeven.

3. De ambtelijk secretaris kan klager verzoeken te motiveren waarom hij of zij kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbenden als bedoeld in artikel 3.
4. De ambtelijk secretaris stuurt binnen vijf werkdagen nadat de klacht in behandeling is genomen een kopie aan de aangeklaagde. De ambtelijk secretaris stelt aangeklaagde(n) in de gelegenheid om, binnen vijf werkdagen, schriftelijk te reageren op de klacht.
5. De ambtelijk secretaris stuurt tegelijkertijd met het versturen van WBOPZ-klacht aan aangeklaagde een kopie van de klacht aan de raad van bestuur.
6. De ambtelijk secretaris meldt dat zowel klager als aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kunnen laten bijstaan.

## **Artikel 9 Schorsing beslissing**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een WBOPZ-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 is. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een WBOPZ-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de WBOPZ-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 WBOPZ-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 mee aan klager, aangeklaagde en WBOPZ-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de WBOPZ-arts zijn geïnformeerd.
6. De schorsing eindigt op het moment dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht als ongegrond wordt verklaard.

## **Artikel 10 Bekendmaking klacht aan cliënt**

1. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt zelf of door een door de cliënt gemachtigde, stuurt de ambtelijk secretaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd.
2. De ambtelijk secretaris stelt de cliënt in de gelegenheid om binnen vijf werkdagen te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, of op grond van de haar bekende omstandigheden van de cliënt, besluiten van deze bepaling af te wijken.

## **Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de WBOPZ-klacht.
2. De WBOPZ-klacht is niet-ontvankelijk als:
  - a. de WBOPZ-klacht reeds eerder door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. een gelijke WBOPZ-klacht van de zelfde klager nog in behandeling is;
  - c. de WBOPZ-klacht wordt ingediend door een persoon die niet kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbende in de zin van artikel 3;
  - d. de WBOPZ-klacht wordt ingediend tegen de wil van de cliënt, tenzij de klacht een gedraging betreft die zich niet (direct) tegen de cliënt richt;
  - e. de omstandigheden dermate/zodanig gewijzigd zijn dat een goede behandeling van de WBOPZ-klacht in redelijkheid niet meer zinvol is.
  - f. de klachtencommissie, naar het oordeel van de voorzitter, niet bevoegd is de WBOPZ-klacht te behandelen.
3. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een WBOPZ-klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
4. 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.
5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid 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 twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan klager mede.

## **Artikel 12 Zittingscommissie**

1. Een WBOPZ-klacht wordt behandeld door een door de voorzitter en ambtelijk secretaris per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van een klachtencommissie. Dit zijn in ieder geval een jurist en een specialist ouderengeneeskunde.



2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en onafhankelijke behandeling van de klacht is gewaarborgd. Daarbij wordt voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Wet Bopz.
3. Een lid van de klachtencommissie weigert zijn benoeming in een zittingscommissie als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende WBOPZ-klacht.
4. De ambtelijk secretaris informeert klager en aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie, onder vermelding van de namen van de leden.

### **Artikel 13 Wraking**

1. Zowel klager als aangeklaagde kunnen, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 9, derde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 14 Vooronderzoek**

1. De ambtelijk secretaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd, of medewerking te verlenen aan haar onderzoek.
2. Ingeval het verweerschrift nieuwe gezichtspunten oplevert, kan de voorzitter besluiten tot een extra schriftelijke ronde.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen en/of getuigen horen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
4. De voorzitter, in overleg met de ambtelijk secretaris, kan besluiten de WBOPZ-klacht op basis van het onderzoek, zonder verdere behandeling, ongegrond te verklaren.

### **Artikel 15 Hoorzitting**

1. De voorzitter kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde klager en aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. Indien de WBOPZ-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 voorzitter anders beslist.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. In geval van zwaarwegende redenen kan, op gemotiveerd verzoek van klager of aangeklaagde, de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien klager en 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 16 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een WBOPZ-klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de WBOPZ-klacht intrekt en in elk ander geval waarin naar het oordeel van de commissie in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd dat zij de behandeling van de WBOPZ-klacht doorzet. De klager kan de WBOPZ-klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de WBOPZ-klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een WBOPZ-klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 17 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de WBOPZ-klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht of van onderdelen daarvan.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de WBOPZ-klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de WBOPZ-klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de 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 (klacht - Landelijke beroepscommissie Klachten; klacht WBOPZ - arrondissementrechtbank);
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de WBOPZ-klacht gegrond wordt verklaard, vermeldt de 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 klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris 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;
  - d. de raad van bestuur van de organisatie, waar de WBOPZ-klacht zich heeft voorgedaan.
  - e. de behandelaar;
  - f. de BOPZ-arts;
  - g. de inspecteur.

#### **Artikel 18 Termijn uitspraak**

Inzake een WBOPZ-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de WBOPZ-klacht voor zover het een WBOPZ-klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de WBOPZ-klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de WBOPZ-klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de WBOPZ-klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 19 Melding klacht aan de raad van bestuur van de zorgaanbieder**

1. Als redelijkerwijs vermoed kan worden dat WBOPZ-klachten betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter, meldt de voorzitter van de klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk mondeling aan de raad van bestuur van de lidinstelling.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de raad van bestuur van de lidinstelling. Tevens stelt hij klager en aangeklaagde in kennis van deze melding.
3. De voorzitter van de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder 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 van de lidinstelling heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

## **Artikel 20 Melding aan de Inspectie**

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de raad van bestuur van de lidinstelling, naar het oordeel van de commissie, afdoende maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 10 meldt de klachtencommissie deze WBOPZ-klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de raad van bestuur van de lidinstelling, klager en aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een WBOPZ-klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een WBOPZ-klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de raad van bestuur van de lidinstelling, klager en aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 21 Toegang tot de rechter**

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 22 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht 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 WBOPZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De ambtelijk secretaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een WBOPZ-klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

## **Artikel 24 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 tegen de uitspraak in beroep gaan bij de rechtbank of de inspecteur vragen die voor hem te doen. De BOPZ-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

## **Artikel 25 Kosten**

Voor de behandeling van WBOPZ-klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of aangeklaagde. De kosten van de behandeling worden gedragen door de instelling.

## **Artikel 26 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de zorgaanbieders. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde WBOPZ-klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het participantenoverleg daaraan haar goedkeuring heeft gegeven. Het participantenoverleg onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met wetgeving, met deze regeling of met de binnen de zorgaanbieder geldende regelingen.

## **Artikel 27 Wijze van openbaarmaking WBOPZ-klachtenregeling**

1. De zorgaanbieder zorgt voor de bekendmaking van de WBOPZ-klachtenregeling, op een wijze die in de instelling gebruikelijk is en met vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van de klachtenregeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

## **Artikel 28 Evaluatie**

1. Het participantenoverleg evalueert de WBOPZ-klachtenregeling om de twee jaar en of zo vaak als het participantenoverleg dit wenselijk vindt.
2. Het participantenoverleg betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, de klachtopvangfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

## **Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden**

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

## **Artikel 30 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het participantenoverleg.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het participantenoverleg ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het participantenoverleg ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

## **Artikel 31 Datum van inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-04-2017.