

Klachtenregeling voor klanten

Inleiding klachtenregeling voor klanten

Dit is de klachtenregeling van de PIW Groep en de daartoe behorende stichtingen. Per stichting kan de behandeling van klachten op onderdelen verschillen. Die verschillen komen veelal voort uit specifieke eisen die - soms van overheidswege - binnen een bepaalde werksoort worden gesteld. Voor de PIW Groep staat voorop dat klanten serieus worden genomen in hun kritiek op de organisatie, het handelen van de individuele medewerker of de geleverde prestatie. Wij gaan respectvol om met onze klanten en verwachten omgekeerd van onze klanten ook een respectvolle benadering.

In de lijn van het bovenstaande geven we er de voorkeur aan dat de direct betrokkenen onderling tot een goede oplossing van een klacht komen. Komt een onderlinge oplossing niet tot stand - omdat dit niet mogelijk of wenselijk is - dan wordt een klacht voorgelegd aan het eerst volgende niveau in de organisatie: in de regel de teamleider of de manager.

Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) van 29 mei 1995, zijn alle zorgaanbieders in Nederland verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten van cliënten over de zorgaanbieder dan wel over personen die werkzaamheden verrichten onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder. (zie ook Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector Hoofdstuk 1 algemene bepalingen, artikel 1)

De reikwijdte

Klachtenregeling staat open voor alle klanten van de stichtingen behorend tot de PIW Groep. De klacht moet betrekking hebben op gedragingen of gebeurtenissen die de gebruiker zelf betreffen. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de gebruiker, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden en natuurlijke personen die door de gebruiker zijn gemachtigd.

Protocol Klachtenregeling voor klanten

Doel van de klachtenregeling:

- a. Bieden van een laagdrempelige klachtmogelijkheid
- b. De mogelijkheid van de instelling om te leren van klachten en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren
- c. Het zo mogelijk - indien door de klager gewenst - herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de klager en degene waarover wordt geklaagd

Het protocol 'Klachtenregeling voor klanten' omvat 2 sporen.

1. Klachtbemiddeling door de manager van de stichting behorend bij de PIW Groep

Het intern proces van onderzoek van een klacht, gericht op het zo snel mogelijk opvangen van de klager, het verhelpen van de oorzaak van het ongenoegen en het behoud van de relatie met de klager. Door een goede opvang van klachten bevorderen de stichtingen behorend tot de PIW groep dat klachten snel en minder belastend voor klager en beklagde aan de orde kunnen komen. Een goede opvang en bemiddeling van klachten voorkomt onnodige formalisering en juridisering van de omgang met klachten door de zorgaanbieder.

2. Klachtbehandeling door een onafhankelijke externe klachtencommissie voor Partners in Welzijn en Spelenderwijs

Als de klachtbemiddeling binnen Partners in Welzijn of Spelenderwijs - beide vallend onder de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector - door de manager niet tot een afdoende resultaat leidt of niet wenselijk is, komt spoor 2 aan de orde: de klacht wordt ter behandeling voorgelegd aan een onafhankelijke externe klachtencommissie.

Conform de wet moet de instelling jaarlijks een openbaar verslag opstellen waarin tenminste aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Deze wettelijke verplichting is er niet voor de bemiddelingen. Maar de stichtingen Partners in Welzijn en Spelenderwijs achten het - met het oog op kwaliteitsverbetering - gewenst dat in het genoemd verslag ook verslag gedaan wordt van aantal en aard van de klachtenbemiddelingen. De geïnventariseerde lijst van klachten dient als input voor het kwaliteitsmanagementsysteem.

Informatie aan klanten

De instelling informeert klanten over de klachtenregeling door middel van:

- het uitreiken van een folder bij aanvang van de dienstverlening bij het maatschappelijk werk van Partners in Welzijn en bij Spelenderwijs
- folders in rekken bij receptie van de uitvoeringslocaties
- informatie op de website

1. Klachtbemiddeling door de organisatie zelf

Stap 1 melden

Een klant meldt ongenoegen telefonisch, schriftelijk of mondeling.

Stap 2 herkennen en aanhoren

- Ontvanger toont zich ontvankelijk en neemt klant serieus in zijn/haar mededeling dat hij/zij onvrede ervaart of heeft ervaren.
- Ontvanger hoort klacht aan.
- De ontvanger gaat na welke instelling de onvrede betreft.
- Ontvanger gaat na of de kwestie op zijn/haar werkterrein ligt of dat van iemand anders in de organisatie.

Stap 3 verwijzen

- Heeft de onvrede met (een van de medewerkers van) een van de andere stichtingen van de PIW Groep te maken dan wordt in eerste instantie naar de betreffende medewerker of verantwoordelijke van die stichting verwezen.
- Indien interne verwijzing niet meteen mogelijk is worden de noodzakelijke gegevens genoteerd en met klant afgesproken dat deze binnen één werkweek door de betreffende medewerker dan wel door de verantwoordelijke leidinggevende wordt benaderd.
- Heeft de onvrede met een instelling buiten de PIW Groep te maken dan wordt klant naar de betreffende instelling verwezen en indien nodig wordt hierbij ondersteuning geboden.

Stap 4 erkennen

Indien de onvrede op het terrein van de ontvanger - als direct betrokkene of als aanspreekpunt van de organisatie - ligt, dan wordt de klant uitgenodigd voor een gesprek, waarbij de volgende aspecten van belang zijn:

- ruimte bieden om het verhaal te vertellen
- verkennen van het probleem
- bepalen van probleem en doel
- verkennen van de mogelijkheden en benoemen van de beperkingen die betrekking hebben op de klacht
- advies uitbrengen: samenvatten; de uitkomst van het gesprek vaststellen; mogelijke oplossing of procedure aanreiken
- komen tot overeenstemming met respect voor keuze klant en verwoorden van de te zetten stappen; afspraken worden vastgelegd
- uitvoeren van de afspraken
- afsluiten: afspraken/conclusies herhalen en checken bij klant; eventueel afspraak voor vervolcontact; registreren van de klacht; nagaan of hiermee de onvrede is opgelost

Stap 5 Overbrengen

Indien de klacht na deze bemiddeling overeind blijft dient de klachtopvanger de klacht - indien de klant dat goed vindt - mondeling of schriftelijk bekend te maken bij direct leidinggevende. Deze neemt onmiddellijk na ontvangst van de klacht - in ieder geval binnen één werkweek - contact op met de klager en met degene waarover geklaagd wordt en gaat als volgt te werk.

- Indien nader (intern) onderzoek nodig blijkt wordt dit de klant schriftelijk meegedeeld. Klager ontvangt bovendien binnen twee weken bericht over de voortgang van het onderzoek, zonder vooruit te lopen op de uitkomst van het onderzoek.
- Nadat het onderzoek is afgerond, wordt klager door de leidinggevende ingelicht over de uitkomst van het onderzoek met daarbij een toelichting.
- De leidinggevende checkt bij klager of de klacht naar tevredenheid is behandeld.

- Nadat de klager is geïnformeerd, worden ook de andere betrokkenen op de hoogte gesteld van de uitkomst.
- Indien de leidinggevende weet of vermoedt dat de klacht niet naar tevredenheid van klager is opgelost of opgelost kan worden, wordt de direct hogere leidinggevende/manager/bestuur ingelicht en wordt klager daarvan in kennis gesteld.

Alle klachten worden door de leidinggevende gemeld bij zijn manager.

Van het bemiddelingstraject wordt door de leidinggevende een geanonimiseerd verslag op hoofdlijnen opgemaakt en ingediend bij de manager van de desbetreffende stichting. Een geïnventariseerde lijst met uitkomsten dienen als input voor de directiebeoordeling.

Stap 6 Voorfase klachtbehandeling

- De manager gaat na of nog een andere vorm van bemiddeling kans van slagen heeft.
- Indien dit niet het geval is wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de klachtenprocedure van de instelling. Klager kan zijn/haar klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van de PIW Groep. Indien het om klachten gaat die vallen onder de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector zullen deze ter behandeling voorgelegd worden aan de onafhankelijke externe klachtencommissie.

2. Externe klachtenbehandeling voor klachten van Partners in Welzijn en Spelenderwijs

Indienen van een klacht

Klachten horen volgens de wet in ieder geval ingediend te worden bij het secretariaatsadres van de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij

- PIW Groep t.a.v. Klachtencommissie, Postbus 110, 6160 AC Geleen
- Deze legt de klacht ter behandeling voor aan de onafhankelijke externe klachtencommissie.
- Of rechtstreeks naar het secretariaatsadres van de regionale klachtencommissie Stadhouderslaan 25, 6085 AV Horn

Wij geven er de voorkeur aan dat de direct betrokkenen onderling tot een goede oplossing van een klacht komen om de volgende redenen

- Het is van belang dat klagers zich eerst wenden tot degene tegen wie de klacht zich richt om zodoende te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- Door rechtstreekse benadering van de klachtencommissie worden de kansen van klachtbemiddeling te weinig benut, zowel van de kant van klager als van de kant van de instelling. Het mag echter niet zo zijn dat instellingen de klachtencommissie - en daarmee klachtbehandeling - als minder toegankelijk presenteren.
- Klagen over de diensten van en de bejegening door de instelling ontslaat cliënten niet van hun verantwoordelijkheid om ook zelf bij te dragen aan het zoeken naar een oplossing. Het indienen van een klacht is ieders recht maar lost niet altijd de gerezen problemen op.

Klachtbehandeling

De externe klachtbehandeling is vastgelegd in een klachtenreglement en wordt uitgevoerd door een onafhankelijke klachtencommissie.

Klachtregistraties

	WELKE	WAT	WIE
1	klachten binnen de stichtingen die behoren tot de PIW Groep	Verslag op hoofdlijnen	managers
2	externe klachtbehandeling Partners in Welzijn en Spelenderwijs	Dossier	P&O

KLACHTENREGLEMENT

betreffende de klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie

Inhoudsopgave

Klachtenreglement

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Samenstelling klachtencommissie
Artikel 3	Wraking en verschoning
Artikel 4	Indiening van de klacht
Artikel 5	Behandeling van de klacht
Artikel 6	Bijstand
Artikel 7	Het verstrekken van inlichtingen
Artikel 8	Inzagerecht
Artikel 9	Beslissing klachtencommissie
Artikel 10	Maatregelen bestuurder/de houder
Artikel 11	Periodieke rapportage
Artikel 12	Verslag
Artikel 13	Bekendmaking klachtenregeling
Artikel 14	Geheimhouding
Artikel 15	Beschikbaar stellen faciliteiten
Artikel 16	Bekorten termijn
Artikel 17	Vaststelling en wijziging van dit reglement
Artikel 18	Slotbepalingen

Klachtenreglement

Begripsomschrijvingen

- 1.1. De instelling:
 1. elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin zorg wordt verleend als a. omschreven of krachtens de Zorgverzekeringswet of de Algemene wet bijzondere Ziektekosten, b. **maatschappelijke ondersteuning wordt geboden door derden als bedoeld in artikel 10 van de Wet maatschappelijke ondersteuning of** c. verslavingszorg wordt verleend;
 2. een gemeentelijke gezondheidsdienst als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet collectieve preventie;
 3. een kindercentrum als bedoeld in artikel 1.1, eerste lid, een gastouderbureau als bedoeld in artikel 1.1, eerste lid, en **een peuterspeelzaal als bedoeld in artikel 2.1, van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen”**
- 1.2. Bestuur/houder: de bestuurder/ directeur, die krachtens de statuten het besluitvormend orgaan is van de instelling en belast is met de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden die de instelling uitvoert.
- 1.3. Medewerker: een persoon werkzaam in de instelling, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
- 1.4. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling.
- 1.5. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de instelling.
- 1.6. Klager: een klant of een groep van klanten, in relatie staat tot de instelling, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.7. Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur/de houder van een of meerdere instellingen om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur/de houder.
- 1.8. Klachtrechtreglement: dit reglement houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten gebaseerd op de *Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector*. Het wordt vastgesteld door en kan worden gewijzigd of ingetrokken door bestuurder/directeur van de instelling.
- 1.9. Eigen bijdrage: het bedrag, dat de indiener van een klacht betaalt voorafgaand aan de behandeling door de klachtencommissie.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit een door het bestuur/de houder van de instelling te bepalen leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van het bestuur/de houder.
De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen. De voorzitter is niet werkzaam bij de organisatie. Het is aan te raden dat bij de samenstelling van de klachtencommissie rekening gehouden wordt met de volgende deskundigheden:
- op het gebied van de consumentenbelangen;
 - op het gebied van het welzijnswerk;
 - deskundigheid op het gebied van organisaties.
- Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur/de houder benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.
- 2.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.
- 2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- a. als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b. door het overlijden van een commissielid;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d. als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur/de houder uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 - e. door roeyment van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14.1 van dit reglement.
- 2.5 De instelling ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 3 Wraking en verschoning

- 3.1 De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 3.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
- 3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van

de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

- 3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Indiening van de klacht

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de klant
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
 - c. zijn/haar nabestaanden
 - d. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 4.2 Door of namens een klant kan bij de instelling een klacht worden ingediend over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen jegens de klant of de inmiddels overleden klant.
- 4.3 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de bestuurder/directeur van de instelling waar de klacht betrekking op heeft.
- 4.4 Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de bestuurder/directeur de klacht onverwijld op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Zodra de klacht door de klager is ondertekend geldt deze als schriftelijk ingediend.
- 4.5 Bij indiening van een klacht, betaalt de indiener euro 50,-; dit bedrag wordt teruggestort indien de klacht ontvankelijk is verklaard.
- 4.6 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.
- 4.7 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

- 5.1 De bestuurder/directeur van de instelling is verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige klachtenregeling.
- 5.2 De bestuurder/directeur brengt de klacht onverwijld ter kennis van de klachtencommissie.
- 5.3 Indien de klacht zich naar het oordeel van de bestuurder/directeur leent voor informele klachtbemiddeling, brengt de directie de klacht tevens ter kennis van de medewerker waar de klacht betrekking op heeft en gaat over tot klachtbemiddeling, conform het geldend huishoudelijk reglement.
- 5.4 Indien de informele klachtenbemiddeling niet tot tevredenheid van klager, dan wel de beklagde afgehandeld is, legt de bestuurder/directeur de klacht onverwijld ter behandeling voor aan de secretaris van de klachtencommissie.
De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.

- 5.5 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.
- 5.6 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 5.7 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 5.8 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.
Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie te hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
- 5.9 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 6 Bijstand

- 6.1 De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

- 7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de instelling, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 7.4 Onverlet het bepaalde in 7.2 en 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 8 Inzagerecht

- 8.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 9 Beslissing klachtencommissie

- 9.1 De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.
De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur, uiterlijk twee maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2 Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10 Maatregelen bestuur/de houder

- 10.1 Het bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet het bestuur/de houder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur/de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de ondernemingsraad/ werknemersvertegenwoordiging/werknemers en aan het bestuur/de houder.

Artikel 12 Verslag

- 12.1 Het bestuur/de houder stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:
- a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - b. de wijze waarop de zorgaanbieder de klachtenregeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;

- d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen gesteld in artikel 2 lid 2 van de wet;
- e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- g. de aard van de genomen maatregelen, bedoeld in artikel 2 lid 5 van de wet;

12.2 Het bestuur/de houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan:

- de Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Sport;
- de organisatie die in de regio de belangen van de cliënten in algemene zin behartigt.

12.3 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder (degene over wie is geklaagd) daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

13.1 De instelling brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

Artikel 14 Geheimhouding

14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 14.1 omschreven plicht mede.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

15.1 De instelling stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

15.2 De instelling vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 16 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur/de houder van de instelling.

Artikel 18 Slotbepalingen

- 18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- 18.2 Het reglement treedt in werking op 1 januari 2012.
- 18.3 Het reglement word frequent (1x per jaar) getoetst.