

**REGLEMENT CENTRALE KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN  
'S HEEREN LOO**

**Voor centrale behandeling van klachten**

Type document  
Reglement

Status  
Vastgesteld

Laatste wijziging  
4 juli 2017

Evaluatie  
Mei 2019

Als dit een geprint document is,  
is het een onbeheerde versie, de  
actuele versie is te vinden op de  
Portal en website 's Heeren Loo

## Reglement Centrale Klachtencommissie Cliënten

---

### Afbakening

#### Visie

*Vanuit betrokkenheid en toewijding willen we dat de cliënt en zijn vertegenwoordiger tevreden zijn met onze zorg- en dienstverlening. Dat kan alleen als we horen wat we goed doen en wat we beter kunnen doen. We krijgen daarom graag complimenten en willen onze dienstverlening verbeteren door serieus met alle uitingen van onvrede en klachten om te gaan. We creëren hiervoor een veilig klimaat. We gaan er samen mee aan de slag. Informatie over wat goed gaat en wat beter kan hebben we nodig, is zelfs essentieel, om te kunnen leren en ontwikkelen. Zo kunnen we onze zorg- en dienstverlening verbeteren.*

#### Doel reglement

Aan de hand van dit reglement behandelt de Centrale Klachtencommissie Cliënten cliëntklachten.

#### Gebruikers

- Ambtelijk secretaris
- Centrale Klachtencommissie Cliënten
- Cliënt
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Directeur
- Klachtenfunctionaris
- Klantcontact Landelijk
- Beroepsbeoefenaar die in dienst van of in opdracht van sHL zorg verleent
- Nabestaande
- Raad van Bestuur
- Vertegenwoordiger

#### Relevante documenten

- Klachten- en complimentenregeling cliënten 's Heeren Loo
- Folder over complimenten, onvrede en klachten cliënten
- Stroomschema complimenten, onvrede en klachten cliënten

#### Uitgangspunten

- Het wettelijk kader voor de behandeling van klachten bestaat uit de Wkkgz, en bijzondere wetgeving, namelijk de Wet Bopz en de Jeugdwet<sup>1</sup>. De opnametitel van cliënt en de inhoud van de klacht bepalen welke wettelijke regeling van toepassing is. Bij samenloop van wetgeving past de CKC het voor klager meest gunstige klachtrecht toe.
- De CKC beschermt bij de behandeling van de klacht zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
- Cliënt kan zich laten ondersteunen, bijvoorbeeld door een cliëntvertrouwenspersoon (CVP). In geval van een jeugdige t/m 23 jaar met een beschikking of verwijzing Jeugdwet wordt met CVP ook bedoeld de Vertrouwenspersoon Jeugd (VPJ).

---

<sup>1</sup> Het klachtrecht zoals opgenomen in paragraaf 4.2.a en 6.5 Jeugdwet is niet uitgewerkt in dit reglement, omdat dit klachtrecht op enig moment wordt aangepast aan de Wkkgz. Daarna zal dit reglement daaraan worden aangepast. Tot dat moment behandelt de CKC klachten conform het vigerend klachtrecht van de Jeugdwet en, voor zover geen termijnen zijn genoemd in de Jeugdwet, de termijnen die betrekking hebben op de Wkkgz-klacht zoals genoemd in dit reglement.

## Inhoudsopgave

<b>Reglement</b>	<b>4</b>
Artikel 1. Begripsbepalingen -----	4
Artikel 2. Reikwijdte	5
Artikel 3. Geheimhouding	5
Artikel 4. Samenstelling CKC	6
Artikel 5. Ambtelijk secretaris -----	6
Artikel 6. Ondersteuning en bijstand	6
Artikel 7. Contactgegevens	6
Artikel 8. Indiening en inhoud klacht	7
Artikel 9. Klachtgerechtigden -----	7
Artikel 10. Bevoegdheden en plichten CKC	8
Artikel 11. Ontvangst en ontvankelijkheid klacht	8
Artikel 12. Verweerschrift en informatie cliëntdossier	9
Artikel 13. Hoorzitting -----	9
Artikel 14. Uitspraak en besluit Wkkgz-klacht	10
Artikel 15. Uitspraak Bopz-klacht	10
Artikel 16. Nazorg	10
Artikel 17. Intrekking klacht -----	11
Artikel 18. Wraking en verschoning	11
Artikel 19. Vervolg mogelijkheden	11
Artikel 20. Archivering en bewaartermijn	12
Artikel 21. Registratie en verslag -----	12
Artikel 22. Slotbepalingen	12
<b>Ondersteunende informatie</b>	<b>13</b>
<b>Beheergegevens</b>	<b>13</b>

**Artikel 1. Begripsbepalingen**

- 1.1 In deze regeling wordt verstaan onder:
- |  |   |
|--|---|
| <b>Behandeling</b>                                 | Onderzoek naar de gegrondheid van de als ontvankelijk beoordeelde klacht.   |
| <b>Beklaagde</b>                                   | 's Heeren Loo of de persoon die voor of bij haar werkzaam is en direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor dat wat klager in zijn klacht aan de orde stelt.   |
| <b>Besluit Raad van Bestuur</b>                    | Schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur op de uitspraak van de Centrale Klachtencommissie Cliënten (CKC) (zie artikel 14).  |
| <b>Betrokkene(n) CCR</b>                           | Klager en/of beklagde.<br>Centrale Cliëntenraad van 's Heeren Loo<br><i>Raad die binnen het kader van de doelstellingen van 's Heeren Loo in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt.</i>   |
| <b>CKC</b>   | Centrale Klachtencommissie Cliënten<br><i>Onafhankelijke commissie die bevoegd is klachten te behandelen en ingesteld door de Raad van Bestuur.</i>   |
| <b>Cliënt</b>                                      | Natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie 's Heeren Loo zorg verleent of heeft verleend.   |
| <b>Cliëntvertrouwenspersoon</b>                    | Functionaris die vanuit een onafhankelijke positie cliënt kan ondersteunen.   |
| <b>Directeur</b>                                   | Directeur binnen 's Heeren Loo, die een vakkolom, ondersteunende dienst, werkmaatschappij of regio aanstuurt.   |
| <b>Klachten- en complimenten-regeling cliënten</b> | Regeling van 's Heeren Loo over het omgaan met complimenten, onvrede en klachten.   |
| <b>Gedraging</b>                                   | Handelen, nalaten of besluit met gevolgen voor cliënt door of namens 's Heeren Loo.   |
| <b>Geschilleninstantie</b>                         | Geschillencommissie Gehandicaptenzorg waarbij 's Heeren Loo is aangesloten.<br><i>Onafhankelijke instantie die bevoegd is geschillen te behandelen na het doorlopen van de klachtenregeling.</i>  |
| <b>Hoor en wederhoor</b>                           | Het in gelijke mate (mondeling dan wel schriftelijk) horen van betrokkenen. Betrokkenen kunnen beschikken over de wederzijds ingebrachte informatie.  |
| <b>Klacht:</b>                                     | Wkkgz- of (spoed) Bopz-klacht. Eén of meerdere klachten vormen gezamenlijk een klaagschrift.  |
| ○ <b>Wkkgz-klacht</b>                              | Schriftelijke klacht over een handeling, of nalaten daarvan, jegens cliënt, door 's Heeren Loo of door een persoon die voor 's Heeren Loo werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht.   |
| ○ <b>Bopz-klacht</b>                               | Schriftelijke uiting van onvrede die wordt ingediend tegen beslissingen zoals bedoeld in artikel 41 lid 1 Wet Bopz, aangaande: <ul style="list-style-type: none"><li>○ de wilsonbekwaamheidsverklaring,</li><li>○ het toepassen van dwangbehandeling,</li><li>○ het toepassen van middelen of maatregelen,</li><li>○ het beperken van fundamentele vrijheden,</li><li>○ het niet toepassen van het overeengekomen plan.</li></ul> |
| ○ <b>Spoed Bopz-klacht</b>                         | Bopz-klacht (zie hierboven) waarbij een beslistermijn CKC van twee weken van toepassing is. Dit is een klacht tegen een beslissing waarvan de cliënt nog steeds de gevolgen ondervindt.   |

<sup>2</sup> Wanneer in de tekst van dit reglement wordt verwezen naar een artikel, betreft dit een artikel dat is opgenomen in dit reglement, tenzij anders vermeld.

<b>Klachtdossier</b>	Dossier met informatie over de klacht en het besluit daarover (zie artikel 20).
<b>Klachten-functionaris</b>	Persoon die binnen 's Heeren Loo is belast met het oppakken van onvrede en klachten.
<b>Klachtgerechtigde</b>	Persoon die bevoegd is een klacht in te dienen op grond van artikel 9.
<b>Klager</b>	Degene die een klacht indient.
<b>Machtiging</b>	Formulier waaruit blijkt dat klachtgerechtigde instemt met indiening van de klacht door klager en ermee instemt dat klager tijdens de klachtprocedure namens hem <sup>3</sup> optreedt.
<b>Nabestaande (On)gegrond</b>	Persoon zoals gedefinieerd in artikel 1 lid 1 Wkkgz.
<b>Ontvankelijk</b>	De CKC stelt klager in het gelijk/ niet in het gelijk. De CKC acht de klacht vatbaar voor behandeling op grond van dit reglement.
<b>Raad van Bestuur</b>	Raad van Bestuur van 's Heeren Loo.
<b>Reglement</b>	Reglement Centrale Klachtencommissie Cliënten.
<b>Schriftelijk</b>	Per post en/of per e-mail.
<b>'s Heeren Loo</b>	De stichting 's Heeren Loo.
<b>Toehoorder</b>	Persoon die ter ondersteuning van betrokkenen de zitting bijwoont zonder daaraan een bijdrage te leveren.
<b>Uitspraak</b>	Het gemotiveerde oordeel met eventuele aanbevelingen van de CKC en een samenvatting van klacht(en) en verweer.
<b>Vertegenwoordiger</b>	Persoon die op grond van wettelijke bepalingen aangewezen en bevoegd is om op te treden namens een cliënt, hieronder wordt tevens verstaan de gemachtigde.
<b>Voorzitter</b>	(Plaatsvervangend) voorzitter van de CKC.
<b>Wet Bopz</b>	Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen.
<b>Wgbo</b>	Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst
<b>Wilsonbekwaam</b>	Een cliënt is niet in staat tot een redelijke waardering van zijn belangen ten aanzien van de klacht en de klachtbehandeling. Dit kan multidisciplinair met een gedragswetenschapper worden vastgesteld.
<b>Wkkgz</b>	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
<b>Woordvoerder</b>	Klager of beklagde danwel diens ondersteuning die tijdens de zitting een toelichting kan geven.
<b>Zorg</b>	Behandeling, begeleiding, zorg- en/of dienstverlening.

## Artikel 2. Reikwijdte

- 2.1 Het wettelijk kader voor de behandeling van klachten bestaat uit de Wkkgz, en bijzondere wetgeving, namelijk de Wet Bopz en de Jeugdwet. De opnametitel van cliënt en de inhoud van de klacht bepalen welke wettelijke regeling van toepassing is. Bij samenloop van wetgeving past de CKC het voor klager meest gunstige klachtrecht toe.

## Artikel 3. Geheimhouding

- 3.1 De personen die betrokken zijn bij de uitvoering van dit reglement en in dat kader beschikking hebben dan wel krijgen over gegevens waarvan men het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze kan vermoeden, zijn verplicht tot geheimhouding.
- 3.2 De voorzitter, leden en ambtelijk secretaris zijn gehouden tot geheimhouding van wat hen uit hoofde van hun functie ter kennis komt. Zij laten zich niet publiekelijk uit over zaken betreffende 's Heeren Loo; dat geldt in het bijzonder voor zaken waarvan zij in het kader van de CKC kennis hebben. Informatie herleidbaar tot situaties of personen binnen 's Heeren Loo verwerken zij niet in publicaties; op verzoeken van de media om te reageren op gebeurtenissen of feiten binnen 's Heeren Loo gaan zij niet in.

<sup>3</sup> Ter bevordering van het leesgemak is de tekst van dit document in de mannelijke vorm geschreven, tenzij sprake is van een begrip dat vrouwelijk is.

- 3.3 Klachten, die mogelijk een calamiteit of geweld in de zorgrelatie betreffen of die zich richten op een ernstige structurele situatie, meldt de CKC direct aan de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 4. Samenstelling CKC**

- 4.1 De CKC is onafhankelijk en bestaat uit ten minste een voorzitter en twee leden, waaronder een jurist en gedragswetenschapper. De voorzitter en leden zijn niet werkzaam voor of bij 's Heeren Loo.
- 4.2 De voorzitter en de leden worden voor een periode van vier jaar benoemd door de Raad van Bestuur nadat de CCR in de gelegenheid is gesteld daarover verzaamd advies uit te brengen.
- 4.3 De voorzitter en leden zijn tweemaal voor een periode van vier jaar herbenoembaar. In geval van tussentijds aftreden kan de Raad van Bestuur een opvolger benoemen voor het resterende gedeelte van de termijn, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.
- 4.4 Het lidmaatschap eindigt:
- door het verstrijken van de zittingstermijn,
  - bij ontslag op eigen verzoek,
  - bij overlijden,
  - door ontheffing uit de functie door de Raad van Bestuur, wanneer de voorzitter/het lid zijn taak heeft verwaarloosd, plicht tot geheimhouding schendt of een andere dringende reden als bedoeld in artikel 7:678 BW aan de orde is op grond waarvan handhaving als voorzitter/lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 4.5 De voorzitter en leden ontvangen een vergoeding volgens het faciliteitenkader van 's Heeren Loo.

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

- 5.1 De ambtelijk secretaris is geen lid van de CKC, maar ondersteunt de CKC in haar taak en heeft geen inspraak bij de totstandkoming van de uitspraak. De ambtelijk secretaris is werkzaam bij 's Heeren Loo, wordt door de Raad van Bestuur benoemd en valt hiërarchisch onder het hoofd Bestuursondersteuning van 's Heeren Loo.
- 5.2 Tot de taken van de ambtelijk secretaris behoren:
- het ondersteunen in algemene zin van de CKC,
  - het bewaken van de uitvoering van het reglement,
  - het aantekening houden van de gevolgde klachtbehandeling,
  - het opstellen van conceptuitspraken ten behoeve van de CKC,
  - het aanmaken, bijhouden en archiveren van klachtdossiers volgens wettelijke bepalingen,
  - het bijhouden van een registratie van de klachten.

#### **Artikel 6. Ondersteuning en bijstand**

- 6.1 Klager en beklagde kunnen zich laten ondersteunen door een advocaat, rechtsbijstandverlener<sup>4</sup> of een ander (uit hun netwerk). Daarnaast kan klager zich kosteloos laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon en/ of een tolk.

#### **Artikel 7. Contactgegevens**

- 7.1 De actuele contactgegevens van klachtenfunctionarissen, cliëntvertrouwenspersonen en de CKC zijn vermeld op [www.sheerenloo.nl/klacht](http://www.sheerenloo.nl/klacht). De contactgegevens kunnen ook worden opgevraagd bij Klantcontact Landelijk (0800 – 355 55 55).

<sup>4</sup> Voor de beklagde geldt artikel 3.6 van de CAO Gehandicaptenzorg

- 7.2 Het adres van de CKC is:  
Centrale Klachtencommissie Cliënten  
t.a.v. de ambtelijk secretaris  
Postbus 647  
3800 AP AMERSFOORT  
[Klacht.ckc@sheerenloo.nl](mailto:Klacht.ckc@sheerenloo.nl)

## **Artikel 8. Indiening en inhoud klacht**

- 8.1 De klacht kan alleen schriftelijk, in de Nederlandse taal, worden ingediend bij de CKC. Klager kan zich hierbij laten ondersteunen (zie artikel 6.1). Klager kan het klachtformulier gebruiken, dat te vinden is op de site van 's Heeren Loo.
- 8.2 Het klaagschrift vermeldt in ieder geval:
- de voornaam en/of initialen van cliënt,
  - de achternaam van cliënt,
  - de contactgegevens van cliënt: straat, huisnummer, postcode, woonplaats en indien beschikbaar e-mailadres en telefoonnummer,
  - de geboortedatum van cliënt,
  - indien klager geen cliënt is, dan vermeldt het klaagschrift tevens diens gegevens (a t/m d),
  - de omschrijving van de klacht(en), en
  - indien bekend de naam en functie van beklagde(n).
- 8.3 Indien de CKC verduidelijking van de klacht wenst, kan de CKC daarom vragen. De datum van indiening van deze schriftelijke verduidelijking geldt als datum van ontvangst.

## **Artikel 9. Klachtgerechtigden**

- 9.1 De klacht kan worden ingediend door:
- de cliënt,
  - diens vertegenwoordiger (met inachtneming van de volgende bepalingen),
  - diens nabestaande.
- 9.2 Indien klager vertegenwoordiger is van een cliënt, die de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt en ter zake wilsbekwaam is, dient klager aan te tonen dat cliënt instemt met de indiening van de klacht en vertegenwoordiging tijdens de klachtprocedure.<sup>5</sup>
- 9.3 Indien klager vertegenwoordiger is van een cliënt die ter zake wilsonbekwaam is en de klacht betrekking heeft op zaken die onder de verantwoordelijkheid van een andere vertegenwoordiger vallen en niet tevens onder die van klager, dient hij aan te tonen dat de andere vertegenwoordiger instemt met de indiening van de klacht en/of vertegenwoordiging tijdens de klachtprocedure.
- 9.4 Een naaste en/ of vertegenwoordiger van een cliënt heeft het recht zelfstandig een klacht in te dienen, indien de klacht gaat over een gedraging van beklagde jegens deze naaste en/ of vertegenwoordiger.
- 9.5 De persoon die niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd en dat onterecht vindt, kan daarover een klacht indienen.
- 9.6 Voor (spoed) Bopz-klachten (artikel 41 lid 1 Bopz) geldt het volgende: naast de in artikel 9 lid 1 genoemde personen kunnen medecliënten, de echtgenoot, de ouder(s) en elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn (kind van cliënt, grootouders van cliënt etc.), en in de zijlijn tot en met de tweede graad (broer en zus van cliënt), klachten indienen. In afwijking van artikel 9 lid 2 en 3 heeft de vertegenwoordiger in dat geval een zelfstandig klachtrecht.

---

<sup>5</sup> Hierbij kan gebruik worden gemaakt van een machtigingsformulier (zie website 's Heeren Loo).

- 9.7 Indien klager een curator, mentor of bewindvoerder is, dient hij van de rechterlijke beschikking daartoe een afschrift te overleggen.
- 9.8 De advocaat of professionele rechtshulpverlener die namens klachtgerechtigde een klacht indient, is niet verplicht een machtiging te overleggen, tenzij de CKC twijfelt over het bestaan van de volmacht.

#### **Artikel 10. Bevoegdheden en plichten**

- 10.1 De CKC is niet bevoegd een klacht te behandelen als de klacht zich niet richt op de zorg van 's Heeren Loo.
- 10.2 De CKC doet geen uitspraak over een aansprakelijkstelling. Indien klager een beklagde aansprakelijk stelt, informeert de CKC klager over de mogelijkheid de aansprakelijkstelling voor te leggen aan de Raad van Bestuur.
- 10.3 Als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, draagt de CKC de klacht en de daarvoor noodzakelijke informatie over aan de andere zorgaanbieder, tenzij klager desgevraagd daartegen bezwaar maakt.
- 10.4 De CKC is voor de uitvoering van haar taak bevoegd om:
- de bij de klacht betrokken personen te horen,
  - deskundigen te raadplegen,
  - inzage en afschrift te krijgen van relevante informatie, mits toegestaan door de daartoe bevoegde personen en met inachtneming van de privacywetgeving,
  - klachten over hetzelfde of een verwant onderwerp, ingediend in dezelfde periode door verschillende klagers afzonderlijk, met instemming van de klagers samen te voegen. In dat geval kan de CKC, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk en voor zover dit redelijk is, afwijken van de termijnen die zijn genoemd in de volgende artikelen.
- 10.5 De CKC kan de beslissing waartegen de Bopz-klacht is gericht schorsen.

#### **Artikel 11. Ontvangst en ontvankelijkheid klacht**

- 11.1 De CKC stuurt klager binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht daarvan een bevestiging.
- 11.2 De CKC stuurt de klacht na ontvangst door aan de Raad van Bestuur.
- 11.3 Klager kan zijn klacht aan de CKC voorleggen indien:
- klager van mening is dat de uitkomst van de regionale klachtbehandeling (hoofdstuk 3 klachten- en complimentenregeling) diens klacht in onvoldoende mate wegneemt, danwel de termijn van tien weken is overschreden.
  - naar het oordeel van de CKC niet in redelijkheid van klager kan worden verlangd dat hij zijn klacht regionaal indient.
- 11.4 Een klacht is niet ontvankelijk en wordt daarom niet in behandeling genomen indien:
- klager niet klachtgerechtigd is,
  - de klacht niet voldoet aan artikel 8 lid 2,
  - een (soort)gelijke klacht van klager bij de CKC of de geschilleninstantie in behandeling is dan wel – indien zich geen nieuwe feiten en/ of omstandigheden hebben voorgedaan – is geweest,
  - klager anonieme behandeling wenst,
  - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden en zich in de tussentijd geen nieuwe feiten en/ of omstandigheden hebben voorgedaan,
  - klager de klacht nog niet regionaal heeft ingediend en naar het oordeel van de CKC in redelijkheid van klager kan worden verlangd dat hij dit wel doet.



- 11.5 De CKC informeert klager schriftelijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht of deze ontvankelijk is. Indien artikel 11 lid 4 sub a en b van toepassing is, stelt de CKC klager in de gelegenheid alsnog binnen vijf werkdagen de benodigde informatie te verstrekken.

### **Artikel 12. Verweerschrift en informatie cliëntdossier**

- 12.1 Binnen twee werkdagen na het in behandeling nemen van de klacht stuurt de CKC een afschrift van de klacht aan beklaagde. Beklaagde krijgt vervolgens de gelegenheid binnen tien of – in geval van een (spoed) Bopz-klacht – drie werkdagen schriftelijk te reageren aan de CKC.
- 12.2 Door het indienen van de klacht bij de CKC stemt klager erin toe dat beklaagde gebruikmaakt van informatie uit het cliëntdossier, voor zover beklaagde deze informatie niet kan missen voor het opstellen van zijn verweer. De CKC stuurt een afschrift van het verweerschrift aan klager.

### **Artikel 13. Hoorzitting**

- 13.1 De CKC geeft klager en verweerder de gelegenheid om in een hoorzitting hun standpunten toe te lichten. De CKC kan van een hoorzitting afzien als de CKC meent ook zonder een hoorzitting aan voldoende informatie te kunnen komen voor het doen van een uitspraak. Hoor en wederhoor vindt in dat geval schriftelijk plaats.
- 13.2 Betrokkenen kunnen tot vijf werkdagen voor de hoorzitting aanvullende stukken, niet zijnde een wijziging/ aanvulling op de klacht of het verweerschrift, ter ondersteuning van de klacht dan wel het verweerschrift aan de CKC overleggen. De CKC stuurt deze stukken onverwijld door aan betrokkenen.
- 13.3 Betrokkenen informeren de CKC uiterlijk vijf werkdagen voor de hoorzitting over de personen die aanwezig zullen zijn tijdens de hoorzitting. Daarbij dienen voor-, achternaam en functie dan wel hoedanigheid van de aanwezigen te worden vermeld. Klager en beklaagde mogen ieder met maximaal drie woordvoerders op de hoorzitting verschijnen, tenzij de CKC (op verzoek) anders beslist. Zijn er van één of beide partijen meer dan deze drie aanwezig, dan mogen zij, mits vooraf opgegeven als toehoorder, de zitting bijwonen.
- 13.4 De hoorzitting over een Wkkgz-klacht vindt plaats binnen vijftien werkdagen na dagtekening van de ontvankelijkheidsbevestiging. De zittingscommissie bestaat gebruikelijk uit een voorzitter en twee leden. In eenvoudige zaken kan de voorzitter besluiten deze zelfstandig af te doen.
- 13.5 De hoorzitting over een (spoed) Bopz-klacht vindt plaats binnen de in artikel 15 lid 1 gestelde termijn. De behandeling kan rechtsgeldig geschieden indien ten minste een voorzitter en twee leden aanwezig zijn, waaronder een jurist en een gedragswetenschapper.
- 13.6 De CKC hanteert in beginsel vaste hoorzittingsdagen die op de website van 's Heeren Loo worden gepubliceerd. Bij verhindering van klager of beklaagde wordt de hoorzitting verschoven naar de eerstvolgende mogelijkheid op het rooster.
- 13.7 De hoorzitting heeft een besloten karakter en vindt plaats in de regio waar cliënt zorg en/of ondersteuning ontvangt, tenzij de CKC anders beslist.
- 13.8 Uitgangspunt is dat de CKC klager en beklaagde in elkaars aanwezigheid hoort. Op verzoek van klager of beklaagde of indien de CKC dit raadzaam acht, kan de CKC besluiten afzonderlijk te horen. In dat geval krijgen partijen de gelegenheid te reageren op de verslagen van het gescheiden horen.

#### **Artikel 14. Uitspraak en besluit Wkkgz-klacht**

- 14.1 De CKC beslist over de uitspraak in beginsel bij consensus, als dat niet mogelijk blijkt met meerderheid van stemmen.
- 14.2 De CKC stelt klager, beklaagde, alsmede de Raad van Bestuur binnen twintig werkdagen na de hoorzitting van de klacht schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de uitspraak. Bij afwijking van deze termijn doet de CKC daarvan gemotiveerd mededeling aan klager, beklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van een nieuwe termijn.
- 14.3 De Raad van Bestuur deelt klager, beklaagde en de CKC binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede wat zijn besluit is over de uitspraak of en zo ja, welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de uitspraak. Bij afwijking van deze termijn doet de Raad van Bestuur daarvan gemotiveerd mededeling aan klager, beklaagde en de CKC onder vermelding van een nieuwe termijn.
- 14.4 Bij afwijking van de uitspraak van de CKC doet de Raad van Bestuur daarvan gemotiveerd mededeling aan klager, beklaagde en de CKC.

#### **Artikel 15. Uitspraak Bopz-klacht**

- 15.1 De CKC neemt binnen twee weken na ontvangst van de Bopz-klacht een gemotiveerde beslissing op de klacht of over het niet in behandeling nemen van de klacht (spoed Bopz-klacht). Indien de Bopz-klacht gericht is tegen een beslissing die ten tijde van de indiening van de klacht geen gevolg meer had of waaraan in de tijd dat de klacht bij de CKC aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, geldt een beslistermijn van vier weken.
- 15.2 De beslissing van de CKC strekt tot:
- (deels) onbevoegdverklaring van de CKC,
  - (deels) niet ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - (deels) ongegrondverklaring van de klacht,
  - (deels) gegrondverklaring van de klacht.
- 15.3 Indien de CKC de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. De CKC kan daarbij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De CKC kan hiervoor tevens een termijn stellen.
- 15.4 De CKC stelt binnen de van toepassing zijnde termijn klager, de betrokken cliënt (niet zijnde klager), de betrokken Bopz-arts, de inspecteur voor de gezondheidszorg en de Raad van Bestuur in kennis van de beslissing zoals genoemd in 15.1.

#### **Artikel 16. Nazorg**

- 16.1 De directeur rapporteert aan de Raad van Bestuur over de voortgang van het besluit en informeert klager over het resultaat van de verbeteracties.

### **Artikel 17. Intrekking klacht**

- 17.1 Klager kan de klacht op elk moment intrekken. Indien klager dit niet schriftelijk kan of wil bevestigen, bevestigt de CKC de intrekking schriftelijk aan klager.
- 17.2 De CKC kan de klachtprocedure twintig werkdagen aanhouden op verzoek van betrokkenen of wanneer klager niet reageert op vragen van de CKC. De CKC kan besluiten van deze termijn af te wijken. Indien klager de klachtprocedure binnen de gehanteerde termijn niet wenst te hervatten danwel geen gehoor geeft aan de CKC, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. Dit wordt schriftelijk aan klager bevestigd.
- 17.3 De CKC informeert beklaagde en Raad van Bestuur zo spoedig mogelijk over de intrekking van een in behandeling genomen klacht.

### **Artikel 18. Wraking en verschoning**

- 18.1 Klager en/of beklaagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van de voorzitter en/of een lid aan de behandeling van de klacht wanneer zich volgens klager en/of beklaagde ten aanzien van die persoon feiten of omstandigheden voordoen die de onpartijdigheid van die behandeling in de weg staan.
- 18.2 De voorzitter en/ of leden tegen wie het bezwaar zoals genoemd in voorgaand lid zich niet richt, beslissen bij meerderheid van stemmen op het bezwaar. Bij meerderheid van stemmen geeft de CKC gevolg aan het bezwaar. Bij staking van stemmen beslist de (plaatsvervangend) voorzitter over het bezwaar. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan klager en beklaagde.
- 18.3 De voorzitter en/of leden dienen van de behandeling van een klacht af te zien wanneer zich ten aanzien van hen feiten of omstandigheden voordoen die de onpartijdige behandeling van de klacht in de weg staan. De voorzitter en/ of leden zijn verplicht zich aan de behandeling van een klacht te onttrekken indien de (plaatsvervangend) voorzitter van oordeel is dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van deze voorzitter of dit lid voordoen.
- 18.4 De voorzitter en/of leden die in de bovenstaande gevallen afzien van deelname aan een klachtenbehandeling worden vervangen.

### **Artikel 19. Vervolg mogelijkheden**

- 19.1 Betrokkenen kunnen geen hoger beroep instellen tegen uitspraken van de CKC.
- 19.2 Indien de CKC over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht als ongegrond heeft beoordeeld, kan klager de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien cliënt klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de IGZ, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- 19.3 Indien klager het niet eens is met het besluit van de Raad van Bestuur zoals bedoeld in artikel 14, kan klager het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

## **Artikel 20. Archivering en bewaartermijn**

- 20.1 De CKC neemt de volgende stukken die betrekking hebben op de klacht op in het klachtdossier:
- klacht,
  - verweerschrift,
  - uitspraak CKC,
  - besluit Raad van Bestuur.
- 20.2 Het klachtdossier maakt geen onderdeel uit van het cliëntdossier. In het cliëntdossier mag geen aantekening worden gemaakt over de indiening van een klacht, tenzij klager en/of cliënt daarmee instemt.
- 20.3 De bewaartermijn van een klachtdossier is twee jaar, te rekenen vanaf de dag waarop het klachtdossier wordt gesloten. De CKC kan deze termijn verlengen indien zij een claim voorziet of de klacht betrekking heeft op een andere lopende juridische procedure.

## **Artikel 21. Registratie en verslag**

- 21.1 De CKC draagt zorg voor een digitale registratie van de klachten en trends conform het door 's Heeren Loo vastgestelde format.
- 21.2 De CKC rapporteert twee keer per jaar aan de Raad van Bestuur via Zorgbeleid.

## **Artikel 22. Slotbepalingen**

- 22.1 Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2017 en vervangt het reglement klachtenbehandeling centrale klachtencommissie cliënten (vastgesteld maart 2015).
- 22.2 Dit reglement kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur, nadat de CCR daarover verzwaaard advies heeft uitgebracht en de COR ermee heeft ingestemd. Zo lang een nieuw reglement niet is vastgesteld, blijft dit reglement van kracht, ongeacht het verstrijken van de termijn waarbinnen het reglement diende te worden geëvalueerd.
- 22.3 In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur. Indien bepalingen van dit reglement in strijd zijn met hetgeen wettelijk is bepaald, prevaleert het wettelijk bepaalde. Bij wijziging van wet zal dit reglement zo spoedig mogelijk worden geëvalueerd en aangepast indien nodig.
- 22.4 De kosten van de inzet van de CKC worden door 's Heeren Loo gedragen.

## Ondersteunende informatie

### Informatiebronnen voor de gebruiker

- WEBSITE 's Heeren Loo ([www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl))
- PORTAL 's Heeren Loo
- Folder over complimenten onvrede en klachten cliënten (tekst- en pictoversie)

### Klachtenfunctionarissen en cliëntvertrouwenspersonen

Website: [www.sheerenloo.nl/klacht](http://www.sheerenloo.nl/klacht)

### Klantcontact Landelijk

Telefoon: 0800 – 355 55 55  
Mail: [klantcontact.landelijk@sheerenloo.nl](mailto:klantcontact.landelijk@sheerenloo.nl)  
Post: 's Heeren Loo  
Klantcontact Landelijk  
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort

### Centrale Klachtencommissie Cliënten

Mail: [klacht.ckc@sheerenloo.nl](mailto:klacht.ckc@sheerenloo.nl)  
Post: Centrale Klachtencommissie Cliënten,  
t.a.v. de ambtelijk secretaris  
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort

### Geschillencommissie gehandicaptenzorg

Digitaal: Klachtformulier op website  
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>  
Post: De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg  
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

## Beheergegevens

### Trefwoorden

Beklaagde, Bopz, CKC, cliëntvertrouwenspersoon, feedback, klachten- en complimentenregeling, klacht, klachtencommissie, klachtenfunctionaris, klager, reglement, Wkkgz

### Documentbeheerder

Bestuursondersteuning

Datum	Omschrijving wijziging
Juni 2011	Bestuursondersteuning
September 2011	Ingevoegd bemiddelingsfunctie en consequent CKC doorgevoerd
April 2013	Inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd n.a.v. advies CCR
23 april 2013	Reglement vastgesteld door de Raad van Bestuur
Juli 2013	Wijziging considerans, artikel 2 en 3, de titel van artikel 12 en 13 en de begripsbepaling n.a.v. advies CCR
23 juli 2013	Klachtenregeling voorlopig vastgesteld door Raad van Bestuur
Oktober 2013	Wijzigingen n.a.v. advies CCR en opmerkingen regiodirecteuren
November 2013	Laatste wijzigingen n.a.v. advies CCR
September 2014	Evaluatie klachtenregeling
Januari 2015	Wijzigingen n.a.v. advies CCR
Januari 2017	Wijzigingen o.g.v. de Wkkgz en na raadpleging stakeholders
20 juni 2017	Gewijzigd reglement is vastgesteld door de RvB