onafhankelijke klachtencommissie cliënten



Reglement

Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten

FACIT

Over Facit

Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

De Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten is door Facit ingesteld om op een onafhankelijke manier klachten te behandelen van zorgaanbieders die zich bij de Klachtencommissie hebben aangesloten.

Voorwoord

Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten hebben organisaties de kans 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 situatie die tot de klacht heeft geleid zich in de toekomst opnieuw voordoet.

De Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten is door Facit ingesteld om op een onafhankelijke manier klachten te behandelen van cliënten van bij de Klachtencommissie aangesloten zorgorganisaties. De klachtenbehandeling door de Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten richt zich op verbetering van de zorg, dienstverlening en begeleiding en het voorkomen van gelijkluidende klachten in de toekomst. Voorleggen van klachten aan de klachtencommissie biedt organisaties en hun cliënten een goede tussenstap tussen klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris van de eigen organisatie en het indienen van een klacht bij de landelijke onafhankelijke geschillencommissie.

De Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten stimuleert dat een klacht eerst intern wordt opgepakt. Indien een klacht nog niet besproken is met de klachtenfunctionaris zal de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie de klager voorstellen alsnog eerst met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen.

De Klachtencommissie behandelt klachten over zorgaanbieders die onder de Wkkgz vallen, klachten over zorg en dienstverlening die verleend wordt vanuit de Jeugdwet en klachten over ambulante begeleiding die wordt gefinancierd vanuit de WMO van de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders. Voor Wvggz- en Wzd-klachten verwijst de Klachtencommissie door naar o.a. de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) van Actiz (waar zowel cliënten van bij Actiz aangesloten organisaties als van niet aangesloten organisaties een klacht kunnen neerleggen zonder zich hiervoor vooraf aan te hoeven melden bij Actiz) of aanbieders waar men zich voor de behandeling van klachten in het kader van de Wet Zorg en Dwang kan abonneren.

Facit, Velsen-Noord, 30 november 2023

Contactgegevens Facit
Parlevinkerstraat 25, 1951 AR Velsen-Noord Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord
0251 – 212 202 @ Klachtencommissie@facit.nl Facit upload (linknaam aangepast)

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen 1

Hoofdstuk 2 De Klachtencommissie 2

Hoofdstuk 3 Indienen van klachten 4

Hoofdstuk 4 Behandeling van klachten 6

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen 10

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Zorgaanbieder:	een aan deze regeling deelnemende organisatie
b. Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder
c. Klachtencommissie:	onafhankelijke door Facit ingestelde Klachtencommissie
d. Cliënt:	een natuurlijk persoon aan wie de deelnemende organisatie zorg, dienstverlening of begeleiding verleent of heeft verleend
e. Klacht:	de schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van onvrede over de door de zorgaanbieder verleende zorg, dienstverlening of begeleiding en/of over het handelen of nalaten daarvan door een of meer voor of bij de zorgaanbieder werkzame personen
f. Klachtgerechtigde:	degene die op grond van artikel 14 lid 1 Wkkgz, artikel 3.2, lid 1 sub a van de WMO of Artikel 4.2.1 van de Jeugdwet gerechtigd is om een klacht indien te dienen.
g. Klager:	degene die een klacht indient bij de klachtencommissie
h. Aangeklaagde:	degene op wiens bejegening, handelen of besluit de klacht betrekking heeft
i. Inspectie:	Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
j. Klachtenfunctionaris:	degene die door de zorgaanbieder is aangewezen om klagers te ondersteunen en te adviseren over de klachtmogelijkheden en de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing te komen
k. Zittingscommissie;	de commissie die de klacht behandelt. De zittingscommissie bestaat uit ten minste drie leden van de Klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger
l. Zorg:	Zorg, dienstverlening en begeleiding waarop de WKGGZ of de Jeugdwet van toepassing is en ambulante begeleiding die vanuit de WMO gefinancierd wordt

Hoofdstuk 2 De Klachtencommissie

Artikel 2 Klachtencommissie
Facit stelt een Klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De commissie draagt zorg voor de behandeling van klachten ten behoeve van de zorgaanbieders die aan de regeling deelnemen.

Artikel 3 Taken Klachtencommissie
De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. De behandeling van, ontvankelijk verklaarde, klachten op grond van de bepalingen in de WKKGZ, Jeugdwet en WMO.
2. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een beslissing gericht tot de klager en aangeklaagde.
3. Het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder inzake de mogelijkheden voor herstel, bewaking en bevordering van de kwaliteit van de hulpverlening/dienstverlening op grond van bij de behandeling van klachten gedane bevindingen. De aanbevelingen worden schriftelijk gedaan.
4. Op verzoek brengt de Klachtencommissie een jaarrapportage uit, die opvraagbaar is voor de aangesloten organisaties.
5. Ten behoeve van de vervulling van haar taak houdt de Klachtencommissie zich in ieder geval op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en dienstverlening.

Artikel 4 Samenstelling Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal van tenminste drie en ten hoogste zeven onafhankelijke leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. In de Klachtencommissie is in ieder geval de deskundigheid geborgd van:
   - een jurist
   - een orthopedagoog
   - een arts.

Wanneer het specifieke thematiek betreft waarvoor andere kennis nodig is, wordt deze kennis geconsulteerd door de klachtencommissie.

2. De directie van Facit benoemt de leden van de Klachtencommissie.

3. De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen steeds voor eenzelfde periode herbenoemd worden.

5. Een lid van de commissie trekt zich terug indien zijn/haar onafhankelijkheid bij de behandeling van een bepaalde klacht niet is gewaarborgd of wanneer een relatie bestaat tot de klager, de cliënt, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde. In dat geval treedt het plaatsvervangend lid in zijn/haar plaats.

Artikel 5 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 de directie van Facit.

2. De directie van Facit 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.

3. In aanvulling op de in lid 2 genoemde gronden kan de directie van Facit de voorzitter van de Klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de Klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en de door de Klachtencommissie vastgelegde eigen werkwijze. De directie ontslaat de voorzitter niet dan nadat de directie de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid 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 6 Ambtelijk secretaris

1. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die de Klachtencommissie ondersteunt maar er geen deel van uitmaakt.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de directie van Facit de voorzitter van de Klachtencommissie.

3. De Klachtencommissie stelt in samenspraak met de secretaris een werkinstructie op ten behoeve van de secretaris.

4. De deelnemende organisaties stellen aan de Klachtencommissie die voorzieningen beschikbaar, die zij voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.

Hoofdstuk 3 Indienen van klachten

Artikel 7 Indienen van een klacht
Klachten kunnen worden ingediend, tot twee jaar na het betreffende voorval, schriftelijk (per post of per e-mail) aan klachtencommissie@facit.nl of via de Facit upload. Dit kan zowel via het Klachtenformulier cliënten als via een brief of e-mail.

Artikel 8 Wie kan een klacht indienen?
1. Een klacht over een gedraging kan worden ingediend door:
   a. de cliënt/jeugdige;
   b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
   c. diens nabestaanden.

Overigens wendt de klager zich bij voorkeur in eerste instantie tot degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende om te trachten langs deze weg tot een oplossing te komen. De klager heeft de vrijheid hierbij gebruik te maken van advisering en/of bemiddeling door een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

2. De Klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van de ontvangst aan de klager. De Klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat in voorkomende gevallen een hoorzitting zal plaatsvinden en dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens deze hoorzitting.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de Klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De cliënt of diens gemachtigde dient in dit geval schriftelijk toestemming te verlenen voor het ter inzage geven van privacygevoelige informatie.

4. De Klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de Klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.

5. De Klachtencommissie kan de klager vragen aan te tonen, dat hij/ zij bevoegd is om een klacht in te dienen. Dit geldt voor die gevallen waarin niet de cliënt zelf maar namens de cliënt een klacht is ingediend.

6. Zodra de klacht ontvankelijk is verklaard stuurt de Klachtencommissie een kopie van de klacht aan de aangeklaagde, diens leidinggevende en de zorgaanbieder. De Klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de Klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De Klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat een hoorzitting zal plaatsvinden en dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de hoorzitting.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De Klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de Klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8a Specifieke bepalingen voor klachten in het kader van de Jeugdwet
Bij de Klachtencommissie kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder:
a. door of namens de jeugdige, ouder of pleegouder, of
b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden.

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder daarvan in kennis. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren.
Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 9 Termijn van behandeling

1. Bij behandeling van een klacht zullen de daarvoor geldende termijnen worden gecommuniceerd met alle betrokkenen1. In overleg met de klager en de aangeklaagde kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken.

2. Bij dreigende overschrijding van de afgesproken termijn informeert de Klachtencommissie de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de reden en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

1 Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft een zorgaanbieder zes weken de tijd om een oordeel over de klacht te geven nadat de klacht is ingediend. Dit oordeel beschrijft wat er is gedaan of wordt gedaan om de klacht op te lossen en vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen. De termijn van zes weken mag worden verlengd.

Volgens de Jeugdwet heeft de klachtencommissie 12 weken na indiening van de klacht om een oordeel te vellen over de gegrondheid van de klacht. De afhandelingstermijn begint te lopen op het moment dat een klacht volledig voldoet aan de vereisten zoals gesteld in de klachtenregeling.

Volgens de WMO geldt de datum waarop de klacht is ingediend als aanvangsdatum van de klachtenprocedure vallend onder de WMO, waarbij de termijn van 8 weken van kracht gaat.

Hoofdstuk 4 Behandeling van klachten

Artikel 10 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de Klachtencommissie, dan wel van de zittingscommissie, beoordeelt of de Klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter, 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 de klager mee.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de Klachtencommissie, dan wel van de zittingscommissie, neemt een klacht niet in behandeling als:
   a. een gelijke klacht van dezelfde klager reeds door de Klachtencommissie is behandeld of nog in behandeling is;
   b. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 3;
   c. een gelijke klacht reeds in behandeling is of is geweest bij het tuchtcollege;
   d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   e. de klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is of van onvoldoende gewicht wordt beoordeeld;
   f. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet bij of voor de zorgaanbieder werkzaam was;
   g. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de Klachtencommissie.

Artikel 12 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de Klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.

4. Een lid van de Klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

2. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het desbetreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de Klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 12 vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 14 Medewerking medewerkers van de betrokken zorgaanbieder

1. De Klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder waar de klacht betrekking op heeft verzoeken schriftelijk dan wel mondeling en binnen een redelijke termijn inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de Klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

3. De Klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder, laten adviseren door externe deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 15 Hoorzitting

1. In principe houdt de zittingscommissie een hoorzitting ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. Indien de klacht afkomstig is van of betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist (of bij de aansluiting bij de Klachtencommissie anders is afgesproken).

3. Partijen worden in de gelegenheid gesteld om in elkaars aanwezigheid gehoord te worden tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie besluiten om hen afzonderlijk te horen.

4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

5. De Klachtencommissie gaat ervan uit dat de klager en de aangeklaagde zelf op de hoorzitting verschijnen. Zij kunnen zich daarbij laten bijstaan door een door henzelf gekozen persoon.

Artikel 16 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de Klachtencommissie wenst. Bij mondelinge kennisgeving noteert de Klachtencommissie deze wens en verifieert de bewoordingen bij de klager. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit schriftelijk mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 17 Uitspraak Klachtencommissie

1. De uitspraak van de Klachtencommissie strekt tot een van de volgende beslissingen:
   a. onbevoegd verklaring van de commissie;
   b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
   c. (kennelijk) ongegrond verklaring van de klacht of;
   d. (gedeeltelijk) gegrond verklaring van de klacht.

2. In iedere uitspraak beschrijft de Klachtencommissie:
   a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
   b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
   c. de wijze waarop de Klachtencommissie de 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. eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie.

3. Uitspraken van de Klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de Klachtencommissie.

4. 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. Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 18 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de Klachtencommissie schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 19 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De voorzitter van de Klachtencommissie meldt een klacht zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking heeft op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

2. Binnen drie werkdagen na de melding, bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter van de Klachtencommissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt de voorzitter de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.

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 heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie.

Artikel 20 Melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

1. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 19, dan meldt de Klachtencommissie deze klacht met het advies aan de Inspectie Jeugd en Gezondheidszorg.

2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de Klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.

3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de Klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de Inspectie Jeugd en Gezondheidszorg.

4. De Klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de Inspectie Jeugd en Gezondheidszorg.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 21 Geheimhouding
De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om 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 voor zover uit hun taak bij de uitvoering van de zorg de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier
De Klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar na afsluiting van de klachtafhandeling door de Klachtencommissie bewaard.

Hier stond nog een lid 2: Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard. Maar dit valt Dit valt buiten de invloedssfeer van de klachtencommissie. Dus daarom hebben we dit ook weggehaald.

Artikel 23 Aanvullende informatie
1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager het geschil voorleggen aan een geschilleninstantie.

2. Een geschilleninstantie geeft een bindend advies over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen.

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

Artikel 24 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling
Elke bij deze regeling aangesloten organisatie maakt aan (wettelijk vertegenwoordigers van) hun cliënten bekend dat en op welke wijze klachten bij de Klachtencommissie kunnen worden ingediend.

Artikel 25 Evaluatie
1. De Klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling zo vaak als de Klachtencommissie dit wenselijk vindt, maar in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding. De Klachtencommissie legt haar bevindingen voor aan de directie van Facit.

2. De directie van Facit evalueert samen met de Klachtencommissie deze klachtenregeling zo vaak als de directie en/of de Klachtencommissie dit wenselijk vindt, maar in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding.

Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden
In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de Klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de Klachtencommissie betreft.

Artikel 27 Vergoeding

De leden van de Klachtencommissie ontvangen per vergadering vacatiegelden en een vergoeding van reiskosten.

Dit reglement is op 13 december 1995 vastgesteld door de sectie Verpleeghuizen van de Stichting Samenwerkende Instellingen voor Gezondheidszorg Noord-Holland noord (nu Facit), en geactualiseerd in augustus 2004, juli 2008, mei 2010, juli 2011, januari 2017, april 2020 en december 2023 (ingaande per 1 januari 2024).