

Regeling externe klachtencommissie regio Arnhem

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. **participantenoverleg:** het in 1993 ingesteld samenwerkingsverband van instellingen in de regio Arnhem, die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning.
- b. **zorgaanbieder:** een aan het participantenoverleg als bedoeld onder a. deelnemende instelling;
- c. **Raad van Bestuur:** de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
- d. **klachtencommissie:** de door het participantenoverleg ingestelde commissie zoals bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
- e. **cliënt:** natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie een zorgaanbieder als bedoeld onder b zorg verleent of heeft verleend;
- f. **klacht:** uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie.
- g. **Bopz-klacht:** klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
- h. **klager:** degene die een klacht indient;
- i. **aangeklaagde:** degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- j. **Bopz-arts:** de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie van de zorgaanbieder of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;

- k. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- l. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- m. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- n. klachtenfunctionaris: De functionaris werkend voor de zorgaanbieder, belast met de opvang van klachten van cliënten;
- o. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

2. Indien bij een zorgaanbieder meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien bij een zorgaanbieder 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 in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2. Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker van de afdeling;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3. De klachtencommissie

Artikel 3 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 4 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het participantenoverleg benoemt de leden van de klachtencommissie, alsmede de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. 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 Raad van Bestuur van elke zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1 onder b., stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. 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 commissie geborgd worden.

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 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 voorzitter van de klachtencommissie;
 - c. als naar het oordeel van het participantenoverleg voortzetting van deelname aan de klachtencommissie door het betreffende lid, resp. de betreffende leden, in redelijkheid niet mogelijk is.
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 reglement van de klachtencommissie. Het

participantenoverleg ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur 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. 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 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7 Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie door een cliënt als bedoeld in artikel 1 onder e, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande.
2. In geval de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van een cliënt die in staat is zijn wil ter zake te bepalen, kan de klacht slechts in behandeling worden genomen als de klager een door de cliënt ondertekende machtiging overlegt waaruit naar het oordeel van de voorzitter genoegzaam blijkt dat de cliënt op de hoogte is van de klacht en met het indienen ervan instemt.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 8 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op. De klachtencommissie hervat de behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Indien de klager al dan niet gemotiveerd aangeeft af te willen zien van tussenkomst van de klachtenfunctionaris, neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling.
2. De klachtencommissie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan

tijdens de klachtenprocedure. Voorts wijst zij erop dat de in artikel 9 lid 2 genoemde termijn vermoedelijk niet zal worden gehaald, nu de klacht niet in behandeling is gegeven aan de klachtenfunctionaris maar aan de klachtencommissie.

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 klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn. Is de klacht ingediend door een vertegenwoordiger van een cliënt als bedoeld in artikel 7 lid 2, dan kan de commissie het dossier slechts inzien als zij beschikt over een schriftelijke machtiging van de cliënt.
4. De secretaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht, dan wel de klacht te herformuleren indien zij naar het oordeel van de secretaris onvoldoende duidelijk is gesteld.
5. De secretaris kan de klager verzoeken om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen. Slaagt klager daar niet in, of weigert hij op het verzoek in te gaan, dan verklaart de commissie de klacht niet-ontvankelijk.
6. De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht met de eventuele bijlagen naar de aangeklaagde. Indien klager is verzocht de klacht te herformuleren conform lid 4 stuurt de secretaris vijf werkdagen na ontvangst van de geherformuleerde klacht een kopie daarvan aan de aangeklaagde. De secretaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De secretaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Voorts wijst hij erop dat de in artikel 9 lid 2 genoemde termijn vermoedelijk niet zal worden gehaald, nu de klacht niet in behandeling is gegeven bij de klachtenfunctionaris maar aan de klachtencommissie.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, verklaart de voorzitter de klacht niet ontvankelijk.

Artikel 9 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk twee maanden nadat zij de klacht in behandeling heeft genomen, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de raad van bestuur van de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij verwacht een advies uit te kunnen brengen over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 10 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen.

2. De klachtencommissie doet geen uitspraak over een eventuele schadevordering en maakt in voorkomende gevallen partijen duidelijk dat zij daartoe niet bevoegd is.
3. Indien de voorzitter besluit de klacht niet in behandeling te nemen omdat hij van oordeel is dat de klachtencommissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, kan klager binnen twee weken na dagtekening van dat besluit bij de klachtencommissie schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie, althans een andere voorzitter dan degene die het gewraakte besluit heeft genomen, 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 mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat zij zich onbevoegd acht, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur van de betreffende instelling, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk indien:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De 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.
4. 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 de klager mede.

Artikel 12 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de secretaris 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 secretaris 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 die 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 in de uitnodiging voor de zitting over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een week na ontvangst van de uitnodiging, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De voorzitter beslist binnen 2 dagen over een bezwaar als bedoeld in het vorige lid. Richt het bezwaar zich tegen de voorzitter, dan beslist de plaatsvervangend voorzitter.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de secretaris een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 14 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Indien een medewerker als bedoeld in het vorige lid weigert mee te werken of inlichtingen te verschaffen, brengt de voorzitter de Raad van Bestuur van de betreffende instelling onverwijld van die weigering op de hoogte, met het verzoek de medewerker of medewerkers te verplichten de gevraagde medewerking te geven of inlichtingen te verstrekken. Weigert de Raad van Bestuur gevolg te geven aan dat verzoek, en / of blijven de gevraagde inlichtingen of medewerking uit, dan kan de commissie daaraan elke conclusie verbinden die zij geraden acht.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur van de betreffende zorgaanbieder, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 15 Hoorzitting

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

2. Indien de 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 zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde en slechts in geval van zwaarwegende redenen kan de voorzitter besluiten hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Het verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van beide partijen en zij geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 16 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt of indien voortzetting van de behandeling om andere redenen in redelijkheid niet opportuun is of niet van de commissie kan worden gevergd. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht niet verder behandelt, deelt de commissie dit onder vermelding van de redenen mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 17 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur van de betreffende zorgaanbieder strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies 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 betreffende zorgaanbieder.

Artikel 18 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door verschillende zorgaanbieders als bedoeld in artikel 1 lid 1 onder b. in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de secretaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. Voor zover de klacht zich richt tegen een andere zorgaanbieder dan bedoeld in artikel 1 lid 1 onder b, verklaart de commissie zich onbevoegd die klacht in behandeling te nemen.
2. De secretaris spreekt met de andere zorgaanbieder(s) af dat de klacht in gezamenlijkheid behandeld zal worden zodat dit leidt tot een advies van de klachtencommissie. De klachtencommissie verwacht een verweer dat in gezamenlijkheid door de betrokken aanbieders is geschreven. De procedure verloopt verder conform.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning, mits aangesloten bij het participantenoverleg.

Toelichting: Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een gecombineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken andere zorgaanbieder gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 19 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 20 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Direct na de uitspraak vernietigt de secretaris de papieren bescheiden met betrekking tot de klacht. Het dossier wordt maximaal twee jaar in digitale vorm bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 21 Kosten

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

Artikel 22 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 Raad van Bestuur van de lidinstellingen van het participantenoverleg regio Arnhem. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het participantenoverleg regio Arnhem daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het participantenoverleg regio Arnhem onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die aangesloten zijn bij het participantenoverleg regio Arnhem, geldende regelingen.

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur van elke aangesloten instelling brengt dit reglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 24 Evaluatie

1. Het participantenoverleg en de klachtencommissie evalueren deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het participantenoverleg dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 25 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 26 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 de raad van bestuur van elke aangesloten zorgaanbieder ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 27 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2017.