

# Klachtenreglement voor de behandeling van WKCZ- en BOPZ- klachten

## *Algemene Bepalingen*

### **Artikel 1      Definities**

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1 De instelling**  
De Stichting Altrecht statutair gevestigd te Utrecht.
- 1.2 Het bestuur**  
De raad van bestuur van de instelling.
- 1.3 De cliënt**  
De cliënt of patiënt die als hulpvrager (al dan niet vrijwillig) gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de instelling dan wel te kennen heeft gegeven van deze diensten gebruik te willen maken.
- 1.4 De commissie**  
De klachtencommissie voor cliënten ingesteld door het bestuur van de instelling en belast met de behandeling van klachten in de zin van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) van cliënten (ambulant, in deeltijd en vrijwillig en onvrijwillig opgenomen cliënten) en klachten ex art. 41 Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) van onvrijwillig opgenomen cliënten conform dit reglement.
- 1.5 De ambtelijk secretaris**  
De functionaris die in opdracht van de voorzitter van de commissie voorbereidend werk kan doen, en die daarbij, ondersteund door het secretariaat van de commissie, secretariële ondersteuning biedt aan de commissie.
- 1.6 Een klacht**  
Een klacht is elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van een medewerker, of van de instelling zelf, jegens een cliënt. Elke klacht is formeel gericht tegen de instelling. Een WKCZ-klacht betreft een gedraging die kan zijn een handelen, maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.
- 1.7 Een BOPZ-klacht richt zich tegen een beslissing als omschreven in art. 41 BOPZ en kan betreffen:**
  - 1 De beslissing ex art. 38 lid 2 BOPZ dat de cliënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen;
  - 2 De beslissing dat ondanks dat geen overeenstemming is bereikt over het behandelingsplan dan wel sprake is van verzet desalniettemin het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast, voorzover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de cliënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (dwangbehandeling ex art. 38 lid 5 BOPZ);
  - 3 De beslissing ex art. 39 BOPZ dat middelen en maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties, welke door de cliënt in het ziekenhuis als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt, worden toegepast;
  - 4 De beslissing ex art. 40 BOPZ, dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht;
  - 5 Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.

### **1.8 De klager (bij een klacht ex WKCZ)**

Degene die de klacht indient. Een WKCZ-klacht kan door of namens een cliënt ingediend worden. Wanneer de cliënt is overleden kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, een klacht indienen over een gedraging jegens de cliënt door de instelling of haar medewerkers.

### **1.9 De klager (bij een klacht ex BOPZ)**

Een BOPZ-klacht (ex art. 41 BOPZ, zie 1.7) kan worden ingediend door: de cliënt die een bezwaar kenbaar maakt, iedere andere in het ziekenhuis verblijvende cliënt, de echtgenoot, de ouders met ouderlijk gezag, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, de curator of mentor van cliënt.

### **1.10 De medewerker die de klacht betreft**

De medewerker, werkzaam in de instelling, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of de functionaris die de instelling vertegenwoordigt, wanneer de klacht een gedraging van de instelling betreft.

### **1.11 Vertrouwenspersoon**

De functionaris zoals beschreven in artikel 4 van het klachtenreglement voor de behandeling van klachten van individuele medewerkers.

### **1.12 Uitspraak**

De beslissing die door de commissie op de klacht wordt genomen.

## **Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de commissieleden**

**2.1** In de instelling is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

**2.2** De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.

**2.3** De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over de aanwijzing van personen die met de klachtenbehandeling belast worden (art. 3 lid 1 sub k en art. 4 lid 2 WKCZ).

**2.4** De Familie- en Cliëntenraad dragen tenminste 1 lid voor namens de raden, niet zijnde een cliënt of een naast familielid van een cliënt. Dit betreft een niet-bindende voordracht.

**2.5** De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn éénmaal opnieuw te benoemen.

**2.6** De commissie bestaat uit tenminste drie leden en wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.

**2.7** Bij de behandeling van klachten ex art. 41 BOPZ dient de commissie zodanig te zijn samengesteld, dat in ieder geval een psychiater en een jurist daarvan deel uit maken.

**2.8** De voorzitter van en de juristen in de commissie zijn niet werkzaam voor of bij de instelling.

**2.9** Het bestuur voegt in overleg met de voorzitter van de commissie een ambtelijk secretaris toe. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de commissie. De werkzaamheden en de positie van de ambtelijk secretaris evenals de taken van het secretariaat kunnen nader worden uitgewerkt op de wijze beschreven in artikel 19.

**2.10** Het bestuur kan met het oog op het garanderen van de vereiste geschiktheid en deskundigheid van de leden (functie)eisen opstellen en richtlijnen geven voor de scholing van de leden en andere voor de klachtencommissie werkzame functionarissen.

- 2.11** De leden kunnen slechts ontslagen worden uit hun functie wegens:
- het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van hun functie of verwaarlozing van hun taak;
  - andere dringende redenen genoemd in art. 7:678 BW op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd;
- Het bestuur kan het lidmaatschap van een commissielid eveneens beëindigen op verzoek van het betreffende lid.

### **Indienen en behandelen van een klacht**

#### **Artikel 3 Indienen van een klacht**

- 3.1** Een WKCZ-klacht wordt zo mogelijk schriftelijk aan de commissie voorgelegd.
- 3.2** Een BOPZ- klacht (ex art. 41 BOPZ) wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd.
- 3.3** De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd.
- 3.4** Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen drie werkdagen mededeling aan de medewerker die de klacht betreft en aan de leiding van de afdeling dan wel dienst of divisie van genoemde medewerker.
- 3.5** Indien een klacht wordt ingediend namens een cliënt, gaat de ambtelijk secretaris na of de cliënt bezwaar maakt tegen behandeling van de klacht.

#### **Artikel 4 Procedure en bemiddeling voorafgaande aan procedure van hoor en wederhoor**

- 4.1** Over de afhandeling van elke binnengekomen klacht vindt overleg plaats tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris, die zijn werkzaamheden in opdracht van de voorzitter verricht. De ambtelijk secretaris kan een vooronderzoek naar de feiten verrichten.
- 4.2** De voorzitter en de ambtelijk secretaris zullen trachten zoveel mogelijk helder te krijgen welke medewerker verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd en bevorderen een heldere formulering van de klacht(en)
- 4.3** Indien de klager alsmede de medewerker(s) die de klacht betreft hiertoe bereid is, wordt eerst zoveel mogelijk bemiddeld tussen de klager en die medewerker(s).
- 4.4** Wanneer de klager geen behoefte heeft aan bemiddeling of de bemiddeling mislukt, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen als bedoeld in art. 10, 11 en 12 een aanvang.
- 4.5** Indien een lid van de commissie is opgetreden als bemiddelaar, kan hij geen zitting hebben in de commissie, die een oordeel geeft over de gegrondheid van de klacht.
- 4.6** Voor de bemiddeling van klachten kunnen nadere richtlijnen worden gegeven op de wijze beschreven in artikel 19.

#### **Artikel 5 Geen behandeling**

- 5.1** Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
- 5.2** Een klacht kan eveneens buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is.
- 5.3** Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien deze geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 6 of 7.

- 5.4** Indien de cliënt bezwaar maakt tegen behandeling van een namens hem ingediende klacht, is de klacht niet ontvankelijk.
- 5.5** Wanneer de klacht niet (verder) in behandeling wordt genomen of wordt afgehandeld zonder formele hoor en wederhoor procedure, doet de commissie hiervan binnen 14 dagen met redenen omkleed mededeling aan de klager, de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, de medewerker die de klacht betreft, de leidinggevende die is geïnformeerd over de klacht en het bestuur.
- 5.6** Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen door de commissie, maar worden door de commissie doorgeleid aan het bestuur.

## **Artikel 6      Behandeling van de klacht door de commissie**

- 6.1** De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de commissie op basis van hoor en wederhoor. Dit impliceert dat beide partijen het eigen standpunt kenbaar kunnen maken en steeds in de gelegenheid worden gesteld te reageren op elkaars standpunt.
- 6.2** Een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of die op andere wijze bij de klacht betrokken is, kan geen deel uitmaken van de commissie die de klacht behandelt.
- 6.3** De commissie bevordert de totstandkoming van een zodanige formulering van de klacht, dat ze in staat is een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht.
- 6.4** De klager en de medewerker die de klacht betreft kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door hen aan te wijzen personen (op eigen kosten). Bijstand van de cliënt door de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is geen juridische bijstand en hieraan zijn geen kosten verbonden. Medewerkers kunnen zich voor bijstand kosteloos wenden tot de vertrouwenspersonen, die ook beschikbaar zijn in het kader van de klachtenregeling voor medewerkers.
- 6.5** De klager en de medewerker die de klacht betreft worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 6.6** De klacht wordt in een zitting behandeld door de commissie op basis van hoor en wederhoor.
- 6.7** Op verzoek van de klager of de medewerker die de klacht betreft kan het horen door de commissie apart van elkaar plaats vinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld. Partijen worden in ieder geval in de gelegenheid gesteld te reageren op elkaars standpunt, zoals verwoord in het schriftelijk verslag
- 6.8** De commissie ziet er op toe, dat beide partijen in de gelegenheid zijn zich adequaat op de procedure van hoor en wederhoor voor te bereiden. Dit betekent in ieder geval, dat de medewerker die de klacht betreft enige tijd voor de zitting schriftelijk geïnformeerd wordt over de inhoud van de klacht. Tevens dienen de beschikbare schriftelijke stukken die door partijen zijn ingebracht, uiterlijk enkele dagen voor de zitting door de ambtelijk secretaris aan de wederpartij te worden verzonden.
- 6.9** De commissie ziet er op toe, dat beide partijen in voldoende mate en op gelijkwaardige wijze in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunt ten aanzien van de gedraging waarover geklaagd wordt kenbaar te maken en toe te lichten en dat partijen in voldoende mate in de gelegenheid worden gesteld om te reageren op elkaars standpunt. De commissie ziet er eveneens op toe, dat sprake is van een evenwichtige procedure. Dit geldt in het bijzonder wanneer één van beide partijen zich op professionele wijze laat ondersteunen. De commissie dient zoveel mogelijk te voorkomen dat de andere partij hierdoor benadeeld wordt.

Wanneer de commissie op de hoogte is van het feit dat één van beide partijen zich tijdens de zitting door een jurist laat bijstaan, informeert de commissie of ambtelijk secretaris de andere partij hier tijdig over.

- 6.10** De commissie dient de medewerker voor het beëindigen van de zitting waarna zij voornemens is een uitspraak te doen expliciet te vragen, of deze naar zijn eigen mening zijn eigen standpunt voldoende heeft kunnen toelichten. Zij kan hieraan voorafgaand dezelfde vraag aan klager stellen.
- 6.11** Om bovengenoemde zaken te realiseren kan het noodzakelijk zijn dat de commissie een tweede zitting organiseert dan wel partijen in de gelegenheid stelt nog schriftelijk te reageren alvorens een uitspraak te doen. Dit geldt in het bijzonder wanneer de commissie een uitspraak wil doen over zaken, waarover de medewerker die de klacht betreft voorafgaand aan de zitting niet geïnformeerd was.

## **Artikel 7 Schorsing**

De commissie kan gedurende de beslistermijn de beslissing ex art. 41 BOPZ (zie ook 1.7), waartegen de klacht is gericht, schorsen, nadat de 1<sup>e</sup> geneeskundige is gehoord.

## **Artikel 8 Informatieverstrekking en geheimhouding**

- 8.1** De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken terzake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 8.2** Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voorzover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 8.3** Hoewel de instelling van haar medewerkers verwacht, dat zij volledige medewerking verlenen aan de klachtenbehandeling, laat dit onverlet dat de instelling en medewerkers niet gehouden zijn uitspraken te doen die kunnen leiden tot strafrechtelijke of tuchtrechtelijke veroordeling van zichzelf of die een rechtstreekse erkenning van (civielrechtelijke) aansprakelijkheid inhouden.
- 8.4** De commissieleden en de ambtelijk secretaris en het secretariaat hebben een geheimhoudingsplicht en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de commissie of instelling. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.
- 8.5** Indien voor een adequate behandeling van een klacht inzage in het dossier of het inwinnen van inlichtingen bij medewerkers, die niet rechtsreeks bij de klacht betrokken zijn, door de commissie nodig is, is hiervoor schriftelijke toestemming van de cliënt nodig.
- 8.6** Toestemming van de cliënt voor het verstrekken van gegevens door de medewerker die de klacht betreft mag worden verondersteld, voor zover het informatie betreft die relevant is voor de behandeling van de klacht, aangezien de klacht anders niet in behandeling kan worden genomen. De klager wordt hierover geïnformeerd door de commissie.
- 8.7** De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

### ***Uitspraak***

## **Artikel 9 Algemene opmerkingen**

- 9.1** De commissie dient slechts een uitspraak te doen voor zover zij terzake over voldoende deskundigheid beschikt. Indien de commissie om een uitspraak wordt gevraagd over een klacht van complexe (medisch-)inhoudelijke/technische aard, kan de commissie mede met het oog op de vlotte afhandeling van de klacht de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëquipeerde instantie. Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de commissie, dan zal deze zich beperken tot een globaal oordeel of een tot onderdelen beperkt oordeel over het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht. De commissie kan ook overwegen deskundigen te raadplegen.
- 9.2** De commissie geeft anders dan de civiele, straf- of tuchtrechter geen juridische uitspraak.
- 9.3** De commissie spreekt zich niet uit over aansprakelijkheid. Een gegrondverklaring houdt geen aanvaarding van aansprakelijkheid in.
- 9.4** Indien aan de commissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, dan doet de commissie geen uitspraken over de vraag of de betrokken persoon, personen of instelling aansprakelijk is. Indien de klager in behandeling van de klacht door de commissie persisteert, beperkt de commissie zich tot de (globale) beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 9.5** De commissie mag haar oordeel slechts baseren op informatie (waarvan bij de behandeling van de klacht is gebleken dat) die bekend is bij klager en degene die de klacht betreft.
- 9.6** De commissie dient zich in beginsel te onthouden van een formele uitspraak over gedragingen van medewerkers, die niet op de gebruikelijke wijze in de gelegenheid zijn gesteld om dit toe te lichten.
- 9.7** Ten aanzien van de wijze waarop de uitspraak is opgesteld kunnen nadere richtlijnen worden gegeven op de wijze beschreven in artikel 19.

#### **Artikel 10 Uitspraak commissie n.a.v. klacht ex WKCZ**

- 10.1** Tenzij artikel 5 van dit reglement van toepassing is, stelt de commissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een maand na de indiening van een algemene klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar uitspraak over de klacht: de klager, de medewerker die de klacht betreft en het bestuur. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond respectievelijk gedeeltelijk ongegrond worden verklaard. De commissie kan voorts aanbevelingen doen aan het bestuur.
- 10.2** Een afschrift van de uitspraak van de commissie wordt terstond verzonden aan de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, de behandelaar en de betrokken leidinggevende.
- 10.3** Indien duidelijk wordt dat de wettelijk voorgeschreven termijnen door de commissie zullen worden overschreden, zal de commissie de klager alsmede de medewerker die de klacht betreft daarvan in kennis stellen.

#### **Artikel 11 Uitspraak commissie n.a.v. klacht ex BOPZ**

- 11.1** Tenzij artikel 5 van dit reglement van toepassing is, stelt de commissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van een specifieke klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar uitspraak over de klacht: de klager, de medewerker die de klacht betreft en het bestuur. Een uitzondering geldt voor BOPZ klachten aangaande beslissingen die geen gevolg meer hebben of waarvan het gevolg is komen te vervallen in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is. In dat geval is de beslistermijn van de commissie op vier weken gesteld.

De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond respectievelijk gedeeltelijk ongegrond worden verklaard.

De commissie kan voorts aanbevelingen doen aan het bestuur.

- 11.2** Een afschrift van de uitspraak van de commissie wordt terstond verzonden aan de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, de geneesheer-directeur, de behandelaar, de betrokken leidinggevende en de regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- 11.3** Indien duidelijk wordt dat de wettelijk voorgeschreven termijnen door de commissie zullen worden overschreden zal de commissie de klager alsmede de medewerker die de klacht betreft, daarvan in kennis stellen.

## **Artikel 12 Mededeling door bestuur over maatregelen**

- 12.1** In geval van een WKCZ- klacht deelt het bestuur van de instelling aan de klager, de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, de commissie en de medewerker die de klacht betreft binnen een maand na de uitspraak van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van deze uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 12.2** Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen mee aan de klager, de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, de commissie en de medewerker die de klacht betreft onder vermelding van de termijn, waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken.

## ***Tweede Fase van de klachtenprocedure voor onvrijwillig opgenomen cliënten met een specifieke klacht***

### **Artikel 13 Indienen van een verzoekschrift**

- 13.1** Indien de door de commissie genomen beslissing op een specifieke klacht ex art. 41 BOPZ (zie 1.7) inhoudt, dat de klacht niet gegrond is of indien deze beslissing niet tijdig is gegeven, kan de klager de inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid schriftelijk vragen een verzoekschrift met zienswijze en redenen in te dienen ter verkrijgen van de beslissing van de rechter over de klacht.
- 13.2** De inspecteur dient dit binnen twee weken te doen tenzij hij beslist dat de klager kennelijk niet ontvankelijk is. Indien de klager niet betrokken cliënt is dan hoort de inspecteur deze cliënt. Heeft deze bezwaar dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.
- 13.3** Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- 13.4** Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter hetzij via de inspecteur ingediend, hetzij rechtstreeks door de cliënt zelf, dient een afschrift van de klacht en van de uitspraak van de commissie bijgevoegd te zijn.

### ***Overige bepalingen***

### **Artikel 14 Andere klachtmogelijkheden**

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij de civiele, straf- of tuchtrechter, de inspectie van het staatstoezicht op de volksgezondheid of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

### **Artikel 15 Kosten klachtenprocedure**

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie noch door het bestuur, kosten in rekening worden gebracht bij klager of medewerkers.

## **Artikel 16      Jaarverslag en rapportage**

- 16.1** De commissie brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van de instelling. In dit verslag wordt de aard en omvang van de klachten en bemiddelingspogingen beschreven. De instelling zendt het verslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.
- 16.2** Daarnaast verschafft de commissie het bestuur eens per kwartaal een overzicht van haar werkzaamheden en de voortgang hierin.

## **Artikel 17      Vaststelling en wijziging reglement**

- 17.1** Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur, nadat cliëntenraad en ondernemingsraad tijdig om advies c.q. instemming zijn gevraagd. De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenreglement (art. 3 lid 1 sub k en art. 4 lid 2 WMCZ). De ondernemingsraad wordt instemmingsrecht toegekend over de regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
- 17.2** Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie.

## **Artikel 18      Openbaarmaking reglement**

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar gemaakt op de wijze die in de instelling gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar de klacht kan worden ingediend. In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld.

## **Artikel 19      Beschrijving interne werkwijze commissie**

De commissie maakt een beschrijving van haar interne werkwijze. Tevens kunnen nadere regels en richtlijnen worden gesteld voor de werkwijze van de commissie. Een en ander mag niet in strijd zijn met de wet of het klachtenreglement. Deze vastgestelde beschrijving behoeft de goedkeuring van het bestuur en is op verzoek beschikbaar voor cliënten en medewerkers.

## **Artikel 20      Toezicht op commissie**

Het bestuur van de instelling ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement. Klachten over de commissie kunnen worden ingediend bij het bestuur. Minimaal eens per kwartaal voert (één van de leden van) het bestuur overleg met de voorzitter van de commissie. Aan dit overleg kunnen ook de ambtelijk secretaris en andere leden van de commissie en de stafmedewerkers juridische zaken en kwaliteitszorg deelnemen.

## **Artikel 21      Onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur en in spoedgevallen diens voorzitter, gehoord de (voorzitter van de) commissie.

## **Artikel 22      Verhouding tot wet**

Een wettelijk voorschrift prevaleert boven dit reglement.

**Artikel 23 Inwerkingtreding reglement**

Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2001. Het reglement is gewijzigd per juni 2011 en wordt iedere twee jaar herzien.