



Bijlage bij klachtenreglement Klachtencommissie Midden-Holland

Toelichting per artikel

Maart 2011

Toelichting artikel 1

De begrippen genoemd bij a, d, e, f, i, en m worden hieronder toegelicht.

a. zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze modelregeling gaat ervan uit, dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de Raad van Bestuur. Het is mogelijk om bij één of meerdere onderdelen van deze klachtenregeling niet te kiezen voor vertegenwoordiging van de zorgaanbieder door de Raad van Bestuur, maar door een bepaalde functionaris. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt moet de betreffende bepaling uiteraard worden aangepast.

d. cliënt

De definitie van het begrip cliënt is overgenomen uit artikel 1, eerste lid, onderdeel d Wkcz. Dit artikel bepaalt, dat het klachtrecht niet alleen toekomt aan cliënten die gebruik maken van zorg, maar ook aan cliënten die gebruik maken van diensten die door de gemeente worden bekostigd op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Desgewenst kan 'overige zorg- en dienstverlening' aan de definitie worden toegevoegd. Ook cliënten aan wie geen maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg wordt geboden vallen dan onder de klachtenregeling.

e. klacht

De definitie van het begrip klacht is gebaseerd op artikel 1, eerste lid onderdeel e Wkcz en artikel 2, eerste lid Wkcz. BOPZ-klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden.

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende personen niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

f. Bopz-klacht

Een Bopz-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz.



Dat artikel noemt de volgende beslissingen:

- de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);
- de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
- de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

i. Bopz-arts

Met de term 'Bopz-arts' wordt degene bedoeld die in de Bopz wordt aangeduid als 'geneesheer-directeur'. De definitie is ontleend aan artikel 1, derde lid Bopz.

Toelichting artikel 2

Lid 1

Artikel 2, vierde lid Wkcz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend 'door of namens een cliënt'. Een wettelijke vertegenwoordiger en iemand die de cliënt daartoe heeft gemachtigd kunnen 'namens een cliënt' een klacht indienen. Uit de parlementaire geschiedenis blijkt, dat De wetgever rekening heeft gehouden met cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

Artikel 2, zesde lid Wkcz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden. Wie in dat geval een klacht kan indienen vermeldt de wet niet. Uit de parlementaire geschiedenis van de wet blijkt, dat het de bedoeling van de wetgever is geweest om iedereen die aanleiding ziet om een klacht in te dienen over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden, daartoe de mogelijkheid te geven. Die personen worden in deze modelregeling aangeduid met de term 'nabestaanden'. Dit begrip moet voor de toepassing van deze regeling in de ruimste zin van het woord opgevat worden.

De Wkcz geeft alleen de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.



Dat kan door de volgende bepaling toe te voegen:
familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen.

Lid 2

De beschrijving van degenen die een BOPZ-klacht kunnen indienen is ontleend aan artikel 41, eerste lid BOPZ; artikel 4, eerste lid BOPZ en artikel 1, eerste lid, onderdeel g en tweede lid BOPZ.

In de opsomming van personen die een BOPZ-klacht kunnen indienen zijn, naast ouders, andere bloedverwanten in de rechte lijn genoemd. Dit zijn bijvoorbeeld grootouders, kinderen en kleinkinderen.

Toelichting artikel 3

De Wkcz en de BOPZ bepalen, dat zorgaanbieders een klachtencommissie moeten instellen die de taak heeft klachten te behandelen. Dit neemt niet weg, dat de meeste klachten in de praktijk op andere manieren worden opgelost. Bijvoorbeeld door de klacht te bespreken met degene die hem veroorzaakt heeft. Deze bepaling noemt de verschillende personen aan wie een klacht voorgelegd kan worden. De klager kan zelf kiezen bij wie hij zijn klacht indient, hij hoeft daarbij niet de volgorde van artikel 3 aan te houden.

Toelichting artikel 4

Dit artikel is niet gebaseerd op een wettelijke bepaling.

Toelichting artikel 5

De Klachtenrichtlijn gezondheidszorg doet verschillende aanbevelingen met betrekking tot de wijze waarop zorgverleners omgaan met klachten van cliënten. Niet iedere aanbeveling leent zich voor vertaling in een klachtenregeling. Dit artikel geeft een beknopte weergave van de werkwijze bij klachten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen.

Toelichting artikel 6

Soms richten cliënten hun klachten rechtstreeks tot de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan dan zelf de klacht in behandeling nemen of de klager doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris, die de klager adviseert over de manier waarop hij zijn klacht het beste aan de orde kan stellen. Als de Raad van Bestuur overweegt de klacht zelf in behandeling te nemen, is het van belang te informeren of de klager weet dat hij zijn klacht ook aan de klachtencommissie kan voorleggen. Kiest de klager ervoor de klacht niet aan de klachtencommissie voor te leggen dan kan de Raad van Bestuur de klacht in behandeling nemen. Deze bepaling is niet gebaseerd op een wettelijke regeling.



Toelichting artikel 7

Deze modelregeling voorziet in een minimale regeling van de werkzaamheden van een klachtenfunctionaris. In de functieomschrijving regelt de Raad van Bestuur de taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris nader. In de functieomschrijving kan een uitgebreider takenpakket worden opgenomen en kan ook geregeld worden of de klachtenfunctionaris zijn taken onpartijdig verricht dan wel dat hij zich juist partijdig opstelt ten gunste van de cliënt.

De Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg heeft een beroepsprofiel opgesteld, dat bij het opstellen van een functieomschrijving behulpzaam kan zijn (zie www.vkig.nl). De aanbevelingen 3A tot en met 3G uit Klachtenrichtlijn gezondheidszorg hebben betrekking op klachtopvang.

Toelichting artikel 8

Het eerste lid is gebaseerd op de Wkcz en de Wet BOPZ. Het tweede lid is gebaseerd op artikel 2, derde lid Wkcz. Het derde lid heeft geen wettelijke basis. De Raad van Bestuur kan ter uitvoering van het bepaalde in het derde lid een nadere regeling vaststellen. De Raad van Bestuur kan ook een regeling treffen met betrekking tot vacatiegelden en de vergoeding van onkosten van de leden van de klachtencommissie.

Toelichting artikel 9

Lid 1

De Wkcz en het Besluit klachtenbehandeling BOPZ bepalen, dat een klachtencommissie minimaal drie leden hoort te hebben. Deze regeling laat zorgaanbieders de ruimte om een maximaal aantal leden te bepalen.

Lid 2

Deze bepaling is een weergave van artikel 2, tweede lid, onderdeel a Wkcz en artikel 4, eerste lid Besluit klachtenbehandeling BOPZ. Met de terminologie 'voor of bij' wordt tot uitdrukking gebracht, dat niet alleen personen die in dienst zijn van de zorgaanbieder zijn uitgesloten van het voorzitterschap, maar ook personen die anderszins werkzaamheden voor de zorgaanbieder verrichten (bijvoorbeeld als vrijwilliger).

Lid 3

Deze bepaling is een weergave van artikel 3 Besluit klachtenbehandeling BOPZ. Strikt genomen hoeft deze bepaling alleen te worden opgenomen, als de klachtencommissie BOPZ-klachten zal behandelen. Omdat de bepaling ook van belang is voor de klachtencommissie is deze bepaling echter in de modelregeling opgenomen.



Lid 4

Het Besluit klachtenbehandeling BOPZ stelt als eis, dat een BOPZ-klacht mede wordt behandeld door een jurist en een verpleeghuisarts. Deze bepaling hoeft alleen te worden opgenomen, als de klachtencommissie ook BOPZ-klachten behandelt.

Als de klachtencommissie werkzaam is voor een organisatie die tevens geestelijke gezondheidszorg aanbiedt, dan moet een psychiater lid van de klachtencommissie zijn.

Als de klachtencommissie werkzaam is in een organisatie die tevens gehandicaptenzorg aanbiedt, moet een orthopedagoog tot lid van de klachtencommissie worden benoemd.

Met het oog op de korte beslistermijnen die gelden voor BOPZ-klachten verdient het aanbeveling om voor de genoemde artsen een plaatsvervanger te benoemen dan wel meerdere artsen te benoemen tot lid van de klachtencommissie.

Lid 5

Deze bepaling is een weergave van artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz.

Lid 6

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Toelichting artikel 10

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie te waarborgen is gekozen voor een terughoudende regeling. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie alleen op verzoek van de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een daartoe strekkend verzoek indienen als een lid van de klachtencommissie zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken. Ook de voorzitter van de klachtencommissie kan om die redenen ontslagen worden. Deze bepaling voorziet tevens in een mogelijkheid om de voorzitter te ontslaan, als de klachtencommissie niet werkt volgens deze regeling en haar reglement. Hierdoor kan de Raad van Bestuur inhoud geven aan de opdracht, die artikel 2, derde lid Wkcz hem geeft, om toezicht te houden op het functioneren van de klachtencommissie.

Toelichting artikel 10

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Voor het functioneren van de klachtencommissie is het echter van groot belang, dat deze ter zijde wordt gestaan door een ambtelijk secretaris. Diens werkzaamheden bestaan in de regel uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken. Wat de ambtelijk secretaris precies doet staat in zijn functieomschrijving en kan nader worden geconcretiseerd in het reglement van de klachtencommissie.



Toelichting artikel 12

Twee onderdelen van dit artikel behoeven nadere toelichting, te weten lid 5 en de bepalingen over bijstand aan de klager en de aangeklaagde (lid 2 en 6).

Lid 5

Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.

Lid 2 en 6

Artikel 2, tweede lid, onderdeel f Wkcz bepaalt, dat een klachtenregeling moet waarborgen, dat de klager en degene over wie is geklaagd zich kunnen laten bijstaan bij de behandeling van de klacht (bijvoorbeeld door een advocaat of een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris). Artikel 2, tweede lid, onderdeel c Besluit klachtenbehandeling Bopz bepaalt dit eveneens. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt. Onder omstandigheden maakt artikel 2.6 CAO V&V hierop een uitzondering voor medewerkers over wie een klacht is ingediend.

Toelichting artikel 13

Lid 1

Het onderscheid tussen een klacht en een BOPZ-klacht is van belang voor de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandelt. Het is niet altijd duidelijk of een klacht een BOPZ-klacht is of niet. Daarom geeft deze bepaling de voorzitter de taak om dit te beoordelen.

Lid 2

Artikel 2, tweede lid, onderdeel c en d Wkcz bepalen, dat in de klachtenregeling een termijn vastgelegd moet zijn waarbinnen de klachtencommissie uitspraak doet over een klacht. Indien de klachtencommissie binnen die termijn geen uitspraak kan doen, behoort zij dit onder opgave van redenen te melden aan de betrokkenen met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie alsnog een uitspraak zal doen. De Klachtenrichtlijn gezondheidszorg noemt een termijn van vier weken wenselijk. Deze termijn zal niet altijd haalbaar zijn, met name niet als de klachtencommissie extern advies nodig heeft. Deze regeling noemt daarom een termijn die in de regel haalbaar zal zijn, te weten twee maanden. Dit neemt echter niet weg, dat het aanbeveling verdient te streven naar de termijn die de Klachtenrichtlijn noemt.



Als de in de regeling genoemde termijn niet haalbaar blijkt, informeert de klachtencommissie de betrokkenen hierover en noemt een nieuwe termijn. Volgens de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg mag deze termijn niet langer zijn dan de reguliere termijn. Deze modelregeling kiest daar niet voor. Zorgvuldigheid en snelheid gaan niet altijd samen, het belang van zorgvuldigheid weegt dan zwaarder dan het belang van snelheid.

Lid 3

Deze bepaling is een weergave van artikel 41, zesde lid BOPZ. Als de klachtencommissie niet binnen de genoemde termijn een uitspraak heeft gedaan, kan de klager de inspecteur verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen. De klager heeft hiervoor gelegenheid tot zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen.

Toelichting artikel 14

In uitzonderlijke gevallen is de klachtencommissie niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een persoon betreft die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een medecliënt) of als de klacht betrekking heeft op een besluit van een andere zorgaanbieder.

Toelichting artikel 15

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.

De wet voorziet niet in termijnen waarbinnen een klacht moet worden ingediend. Als een klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die lange tijd geleden heeft plaatsgevonden, kan dat daarom geen reden zijn om de klacht niet-ontvankelijk te verklaren. De mogelijkheden om de klacht goed te onderzoeken en te beoordelen nemen uiteraard in de regel wel af naarmate de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft langer geleden is.

Toelichting artikel 16

De Wkcz geeft de klachtencommissie niet de mogelijkheid om besluiten te schorsen. De BOPZ geeft de klachtencommissie die mogelijkheid wel (artikel 41, vierde lid BOPZ). Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om te besluiten tot schorsing van de beslissing waartegen de klacht is gericht, aan de voorzitter van de klachtencommissie. Hierdoor wordt een snelle werkwijze mogelijk, hetgeen past bij de aard van schorsingsverzoeken.



Over de wijze waarop een schorsingsverzoek moet worden behandeld zegt de wet niets. Deze modelregeling werkt de besluitvorming over schorsing uit, daarbij is zowel de zorgvuldigheid als de snelheid van de procedure gewaarborgd.

De voorzitter van de klachtencommissie kan één of meer andere leden van de klachtencommissie (bijvoorbeeld een verpleeghuisarts) raadplegen, als hij dit nodig acht. Desgewenst kunnen zij ook aanwezig zijn tijdens het horen van de klager en de BOPZ-arts. Klachtenrichtlijn gezondheidszorg doet de aanbeveling om zo mogelijk binnen twee dagen te beslissen over een schorsingsverzoek.

Toelichting artikel 17

Deze bepaling betreft een weergave en uitwerking van artikel 2A Wkcz. In het algemeen zal pas na afronding van de klachtenbehandeling duidelijk zijn of de klacht een situatie betreft waarin structureel onverantwoorde zorg wordt geboden. Pas op dat moment kan zo'n conclusie ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht. Niettemin zijn uitzonderlijke situaties voorstelbaar waarin snel na het in behandeling nemen van een klacht blijkt, dat sprake is van een situatie waarin direct ingegrepen moet worden om verdere problemen te voorkomen. Zo'n situatie dient de klachtencommissie terstond ter kennis van de zorgaanbieder te brengen. De zorgaanbieder moet immers direct in de gelegenheid worden gesteld om passende maatregelen te treffen.

Toelichting artikel 18

Uitgangspunt van de Kwaliteitswet en de Wkcz is, dat de instelling zelf verantwoordelijk is voor de levering van 'verantwoorde zorg'. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten en voor het nemen van adequate maatregelen op basis van de uitkomst van de klachtenbehandeling ligt nadrukkelijk bij de instelling.

Daarop geeft de Wkcz één uitzondering: wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft, dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen, nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld, dan moet de klachtencommissie deze ernstige situatie aan de inspectie melden (artikel 2a Wkcz).

Bij melding aan de inspectie anonimiseert de klachtencommissie de klacht voor zover het de gegevens van de klager betreft. Voor zover de behandeling van de klacht nog niet is afgerond op het moment van de melding, zet de klachtencommissie de behandeling van de klacht voort na de melding.



Toelichting artikel 19

De in het tweede lid genoemde eisen van het Besluit klachtenbehandeling BOPZ houden in, dat aan de behandeling van een BOPZ-klacht moet worden deelgenomen door een jurist en een specialist ouderenzorg.

Toelichting artikel 20

Deze bepaling is een uitwerking van aanbeveling 5G uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg.

Toelichting artikel 21

De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 12, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.

Toelichting artikel 22

Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken. Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden. Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 12). De klachtencommissie kan desgewenst de Raad van Bestuur uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Toelichting artikel 24

Een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht is een advies en heeft geen rechtsgevolgen. De klachtencommissie kan aan haar uitspraak aanbevelingen verbinden. Deze kunnen zijn gericht aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is niet verplicht de aanbevelingen uit te voeren. Hij hoort de commissie wel te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen.

Een beslissing van de klachtencommissie bevat in ieder geval een motivering, informatie over de wijze van behandeling, de namen van de leden van de commissie, een datum en een ondertekening.



In tegenstelling tot de beslissing in een Wkcz-klacht heeft de beslissing in een BOPZ-klacht een bindend karakter, hetgeen betekent dat een gegrondverklaring ten aanzien van maatregel die nog wordt toegepast, niet zonder gevolgen kan blijven.

Toelichting artikel 25

Deze bepaling is een weergave van artikel 2, vijfde lid Wkcz. In aanvulling op deze wettelijke bepaling voorziet deze modelregeling ook in melding aan de aangeklaagde. Als de zorgaanbieder niet binnen een maand reageert op de uitspraak van de klachtencommissie, dient hij aan te geven binnen welke termijn hij alsnog zal reageren.

De zorgaanbieder hoeft niet te reageren op uitspraken over BOPZ-klachten, daarover neemt de klachtencommissie immers zelf een beslissing.

Toelichting artikel 26

Dit is een weergave van artikel 4 Wkcz. Een voorbeeld van een wettelijke plicht tot bekendmaking is de meldingsplicht zoals genoemd in artikel 17 en 18 van deze regeling. Een voorbeeld van bekendmaking in het kader van de uitvoering van de taak van de klachtencommissie is het sturen van de uitspraak aan de zorgaanbieder.

Toelichting artikel 27

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens, mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De Raad van Bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

Lid 2. Als in de uitspraak iets staat beschreven over de behandeling of een aspect daarvan met mogelijke gevolgen voor de toekomstige behandeling moet hierover in het zorgplan van de cliënt aantekening worden gemaakt.

Toelichting artikel 28

De Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK) wordt in stand gehouden door ActiZ en de LOC. Het is te vinden op de website van de klachtencommissie zorg Midden-Holland www.klachtverzorg.nl en de websites van LBK www.lbkz.nl ; www.actiz.nl en op www.loc.nl.



Tegen uitspraken over BOPZ-klachten kan niet in beroep gegaan worden bij de LBK. De klager kan tegen uitspraken over BOPZ-klachten in beroep gaan bij de rechtbank, als de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard. Dat beroep is alleen mogelijk tegen dat deel, dat ongegrond is verklaard.

Toelichting artikel 31

Vanaf het verslagjaar 2007 is de zorgaanbieder wettelijk verplicht om de verslaglegging in te richten in overeenstemming met het stramien van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording. Dit betekent, dat het verslag dat de zorgaanbieder op basis van artikel 2 zevende lid Wkcz moet opstellen, onderdeel wordt van dit Jaardocument (zie paragraaf 4.4 van het Jaardocument). Het Jaardocument dient voor 1 juni van het volgende kalenderjaar aangeleverd te worden bij het CIBG. Om de zorgaanbieder in staat te stellen tijdig zijn jaarverslag op te stellen bepaalt het eerste lid dat de klachtencommissie haar jaarverslag voor 1 april moet opstellen.

Toelichting artikel 32

Artikel 9 Wmcz regelt de openbaarmaking van de klachtenregeling, deze bepaling is een weergave van dat artikel.
Het verdient aanbeveling de klachtenregeling ook op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Toelichting artikel 33

Dit is een weergave van aanbeveling 6N van de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg.

Toelichting artikel 35

Deze bepaling regelt de positie van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt en de behandeling van klachten die op dat moment in behandeling zijn bij de klachtencommissie.

Toelichting artikel 36

De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).