



Reglement

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

*Voor de behandeling van klachten op grond van de
Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
en de Wet zorg en dwang*

Voorwoord

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. De bij de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland (KCZMH) aangesloten zorginstellingen vallen onder de Wzd.

De Wzd vervangt de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Bopz). In een eerder stadium werd de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) al vervangen door de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet legt zorginstellingen de verplichting op om zorg te dragen voor een klachtenfunctionaris en om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Een klachtencommissie is niet meer verplicht.

De bij de KCZMH aangesloten zorginstellingen vinden het echter belangrijk om cliënten de mogelijkheid te blijven bieden om een Wkkgz-klacht ter beoordeling voor te leggen aan een onafhankelijke, laagdrempelige klachtencommissie. Cliënten van de aangesloten zorginstellingen hebben dus de mogelijkheid om, naast een Wzd-klacht, een Wkkgz-klacht dan wel een combinatie van beide ter beoordeling aan de KCZMH voor te leggen. Het oordeel over een Wkkgz-klacht is door de Raad van Bestuur aan de KCZMH gedelegeerd. Het is aan de Raad van Bestuur om schriftelijk mee te delen welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Er is voor gekozen om in dit reglement alleen de procedure voor de behandeling van klachten bij de KCZMH te beschrijven. De behandeling van klachten door de onafhankelijke klachtencommissie is een onderdeel van een samenhangend geheel aan klachtopvang en klachtbehandeling. Het is aan de aangesloten zorginstellingen om te bepalen hoe zij hun interne klachtopvang en klachtbehandeling vormgeven.

Voor de leesbaarheid van dit reglement wordt de hij vorm aangehouden maar wordt uiteraard hij/zij bedoeld.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|-------------------------|--|
| a. | Zorgaanbieder | de Stichting die actief is in de verpleeghuis, verzorgingshuis en thuiszorg (VV&T) sector en die blijkens zijn klachtenregeling de KCZMH heeft belast met de behandeling van klachten; |
| b. | Raad van Bestuur | de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder; |
| c. | KCZMH | de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland, zoals bedoeld in artikel 2 van dit reglement en artikel 53 Wzd; |
| d. | Wzd | Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten; |
| e. | Wkkgz: | Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg; |
| f. | Cliënt | <i>Wzd</i> : cliënt zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c

<i>Wkkgz</i> : cliënt die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend; |
| g. | vertegenwoordiger | de vertegenwoordiger van een cliënt; |
| h. | nabestaande | nabestaande zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 van de Wkkgz; |
| i. | klager | degene die een klacht indient; |
| j. | aangeklaagde/verweerder | degene op wiens handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft; |
| k. | zittingscommissie | de leden van de KCZMH die een bepaalde klacht behandelen; |
| l. | klacht | <i>Wzd</i> : een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend;

<i>Wkkgz</i> : 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 Wzd-klacht; |
| m. | klachtenfunctionaris | degene die binnen de zorgaanbieder is belast met de opvang van klachten; |

- | | | |
|----|---------------------|---|
| n. | medewerker | persoon die al dan niet in het kader van een dienstverband werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder; |
| o. | zorg | zorg of dienst als omschreven bij 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; |
| p. | cliëntenorganisatie | één of meer representatief te achten cliëntenorganisaties. |

Toelichting Wzd-klacht

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden gesteld van een redelijke waardering van zijn belangen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden ;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een verplichting van de Wzd-functionaris.

Hoofdstuk 2 De KCZMH

Artikel 2 KCZMH

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie (KCZMH) in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de KCZMH haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de KCZMH de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 3 Samenstelling KCZMH

1. De KCZMH heeft tenminste drie leden en ten hoogste 5 leden, waaronder de voorzitter, en daarnaast een plaatsvervangend voorzitter en een aantal plaatsvervangende leden.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de KCZMH. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de KCZMH in functie.
Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar.
3. De Raad van Bestuur stelt de KCZMH zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist, één specialist ouderengeneeskunde en één lid GZ-psycholoog of psychiater tot lid van de KCZMH.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen tweemaal aansluitend worden herbenoemd.

Artikel 4 Einde lidmaatschap KCZMH

1. Het lidmaatschap van de KCZMH 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 Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de KCZMH:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de KCZMH.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de KCZMH tevens ontslaan, wanneer de KCZMH niet werkt conform het reglement van de KCZMH. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter heeft gehoord over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, doet de KCZMH alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 5 Ambtelijk secretaris

1. De Raad van Bestuur stelt de KCZMH een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de KCZMH.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de KCZMH.

Artikel 6 Taak KCZMH

1. De KCZMH is een klachtencommissie die klachten behandelt op grond van de Wkkgz en klachten zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De KCZMH is voor de behandeling van Wkkgz-klachten ingesteld door Zorgpartners Midden-Holland, Martha Flora en De Zevenster. De KCZMH is voor de behandeling van Wzd- klachten mede ingesteld door Zorgbelang Inclusief.
De Raad van Bestuur draagt zorg voor de instandhouding van de KCZMH.
2. De KCZMH heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de KCZMH met deze taak hebben belast.
3. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de KCZMH niet meer te belasten met de behandeling van klachten.
Voor de bevoegdheid van de KCZMH om een klacht in behandeling te nemen is dit klachtenreglement bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

Artikel 7 Werkwijze KCZMH

1. De KCZMH verricht haar werkzaamheden op basis van dit reglement en op basis van de Wzd.
2. De KCZMH is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een interne klachtenregeling van een zorgaanbieder.

Hoofdstuk 3 Procedure bij de behandeling van klachten

Artikel 8 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk, per-mail of via de website bij de KCZMH worden ingediend.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens nabestaande(n).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht, niet zijnde een Wzd-klacht, indienen.

Artikel 9 Ontvangst Wzd/Wkkgz-klacht

1. De KCZMH bevestigt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht door de KCZMH, de ontvangst van de klacht aan de klager. De KCZMH vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De KCZMH vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

De KCZMH wijst hierbij op de mogelijkheid van ondersteuning door een klachtenfunctionaris Wkkgz of een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

2. Indien de klacht, niet zijnde een Wzd-klacht, niet is besproken met de klachtenfunctionaris, kan de KCZMH de klager voorstellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel schort de KCZMH de behandeling van de klacht op. De KCZMH neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet is gelukt de klacht informeel op te lossen.
3. De KCZMH kan de klager verzoeken, binnen een door de KCZMH te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. De KCZMH stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om, binnen een door de KCZMH te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht (verweerschrift). De KCZMH wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
Indien het verweerschrift daartoe aanleiding geeft, kan de KCZMH klager en aangeklaagde/verweerder daarna nog de gelegenheid geven schriftelijk repliek, respectievelijk dupliek in te dienen.

Artikel 10 Termijn van behandeling Wzd-klacht

1. De KCZMH beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
2. Als de KCZMH niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de KCZMH uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Artikel 11 Termijn van behandeling Wkkgz-klacht

1. De KCZMH doet binnen zes weken na indiening van de klacht schriftelijk uitspraak waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de KCZMH noodzaakt, kan de termijn van behandeling met ten hoogste vier weken worden verlengd. De KCZMH doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. Na ontvangst van de uitspraak van de KCZMH, deelt de Raad van Bestuur zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen twee weken maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de KCZMH zijn reactie mee.

Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen, geeft de Raad van Bestuur in zijn schriftelijke reactie aan of de zorgaanbieder deze aanbevelingen al dan niet overneemt en of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd (artikel 17 Wkkgz).

4. Bij afwijking van de in lid 3 genoemde termijn deelt de Raad van Bestuur dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de KCZMH. De Raad van bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog kenbaar zal maken.

Artikel 12 Onbevoegd verklaring en niet-ontvankelijk verklaring door de voorzitter

1. Indien op voorhand duidelijk is dat de KCZMH niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de KCZMH de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter de KCZMH onbevoegd verklaren om de klacht te beoordelen of de klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.
2. Indien de voorzitter van de KCZMH verklaart dat de KCZMH onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
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 KCZMH samen met twee door hem aan te wijzen leden van de KCZMH. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 13 Schorsing Wzd-klacht

1. De klager kan de KCZMH verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
2. De voorzitter van de KCZMH beslist namens de KCZMH over een verzoek tot schorsing.
3. De voorzitter van de KCZMH, bijgestaan door een lid van de commissie zoals bedoeld in artikel 14 lid 2, onderdeel b c.q. artikel 14 lid 3, onderdeel b, hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. De voorzitter van de KCZMH kan desgewenst andere leden van de KCZMH consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de KCZMH beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de KCZMH deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk daarna

doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk of elektronisch toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft is geïnformeerd over het besluit.

6. De voorzitter van de KCZMH kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een klacht zich richt. Lid 3 en lid 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment waarop de KCZMH uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.

Artikel 14 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 KCZMH, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
2. De zittingscommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door (extern) deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
3. De voorzitter van de zittingscommissie stelt de commissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
 - a. een jurist;
 - b. Wzd-klacht: een specialist ouderengeneeskunde, of een gezondheidszorgpsycholoog.
4. Een lid van de KCZMH die niet in staat is om onpartijdig te oordelen over de klacht of die, de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft persoonlijk kent, wordt niet in een zittingscommissie benoemd.
5. De secretaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 15 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. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 14, derde lid van dit reglement is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 16 Hoorzitting

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting ten einde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.
2. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, tenzij de zittingscommissie anders beslist. De zittingscommissie houdt een hoorzitting in een locatie die voor de cliënt goed bereikbaar is.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft 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.

Artikel 17 Schadevergoeding Wzd-klacht

1. De KCZMH kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
2. De KCZMH besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
3. De KCZMH stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

Artikel 18 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 19 Beslissing KCZMH

1. De KCZMH kan de volgende beslissingen nemen:
 - a. onbevoegdheidsverklaring van de commissie;
 - b. niet-ontvankelijkheid van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht;
 - d. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. Beslissingen over een klacht worden namens de KCZMH genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.

3. De KCZMH beslist tot onbevoegd verklaring indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de KCZMH niet belast heeft met de beoordeling van klachten;
 - b. een als Wzd ingediende klacht die betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend;
 - c. de klacht, niet zijnde een Wzd-klacht, tevens een vergoeding van geleden schade behelst.

4. De KCZMH beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:
 - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de KCZMH is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
 - c. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - e. indien een Wkkgz-klacht, gezien de aard en de ernst, door een andere instantie dient te worden behandeld.

5. In een beslissing beschrijft de KCZMH:
 - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. de wijze waarop de KCZMH de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de KCZMH en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden van de KCZMH die de beslissing genomen hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de KCZMH.

6. Indien de KCZMH een *Wzd*-klacht gegrond verklaart, vermeldt de KCZMH in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

7. De KCZMH vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de *Wzd*-klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de KCZMH aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.

8. In een beslissing op een *Wkkgz*-klacht, vermeldt de KCZMH in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen dat de klager, indien hij het niet eens met de

klachtafhandeling, de klacht en inmiddels het geschil voor kan leggen aan de geschilleninstantie. De deelnemende organisaties van de KCZMH Zorg Midden-Holland zijn aangesloten bij de onafhankelijke Geschilleninstantie Zorg Midden Holland (www.geschillenoverzorg.nl).

9. Beslissingen van de KCZMH worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de KCZMH.
10. De KCZMH stuurt beslissingen over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - e. de zorgverantwoordelijke wanneer het een *Wzd*-klacht betreft;
 - d. de IGJ wanneer het een *Wzd*-klacht betreft.
11. Indien klager of aangeklaagde/verweerder zich laat bijstaan door een advocaat of zich laat vertegenwoordigen, stuurt de KCZMH alle correspondentie met partijen aan de advocaat of de vertegenwoordiger.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 20 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 wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 21 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De KCZMH bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard, daarna wordt een dossier niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

Artikel 22 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 23 Kosten

1. De KCZMH brengt geen kosten in rekening aan de klager.
2. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de KCZMH noch door de organisaties die de KCZMH in stand houden.

Artikel 24 Jaarverslag

1. De KCZMH brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de KCZMH het aantal en de aard van de door de KCZMH behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen *huishoudelijk* reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven.
4. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 25 Openbaarmaking

De KCZMH draagt zorg voor publicatie op haar website van:

- a. haar uitspraken, in zodanige vorm dat deze niet tot personen en locaties herleidbaar zijn;
- b. haar jaarverslagen;
- c. dit klachtenreglement.

Artikel 26 Evaluatie

1. De KCZMH evalueert dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de KCZMH dit wenselijk vindt.
2. De KCZMH betreft het bestuur bij iedere evaluatie. De KCZMH betreft het bestuur en Zorgbelang Inclusief bij iedere evaluatie als Wzd-commissie.

Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de KCZMH, tenzij het een situatie betreft met betrekking tot de werkwijze bij de behandeling van een klacht, dan beslist de zittingscommissie die de klacht behandelt.

Artikel 28 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de KCZMH.
2. De KCZMH besluit niet tot wijziging van dit reglement dan nadat de Raad van Bestuur tenminste vier weken gelegenheid heeft gehad om haar standpunt ten aanzien van de wijziging aan de KCZMH te laten weten.

3. De KCZMH besluit niet tot wijziging van artikel 22 dan nadat de Raad van Bestuur daarmee heeft ingestemd.

Artikel 29 Openbaarmaking klachtenreglement

De Raad van Bestuur brengt dit reglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op dit reglement, door hun een brochure van de KCZMH te verstrekken en de KCZMH op de website van de zorgaanbieder onder de aandacht te brengen.

Artikel 30 Overgangsbepaling

Op klachten die op het moment van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend is artikel 76 van de Wzd van toepassing.

Artikel 31 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement in werking in werking op 16 november 2020.