

## Klachtenreglement - Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.

---

Op grond van de *Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning (*Wet maatschappelijke ondersteuning, Wmo*) ontvangen kunnen wel op basis van de klachtenregeling van de betreffende zorginstelling en het reglement van de klachtencommissie behandeld worden.

De Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o. (hierna te noemen: klachtencommissie) is een onafhankelijke commissie die klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij deze klachtencommissie. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

De klachtencommissie is ingesteld door aangesloten VVT-zorginstellingen en acteert op basis van een overeenkomst van opdracht. Zij stemt procedureel af met de coördinator van dit samenwerkingsverband.

Dit reglement is gebaseerd op de Actiz Modelklachtenregeling, december 2020.

### Artikel 1 - Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) *Wkkgz*: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
- b) *Uitvoeringsbesluit Wkkgz*: het Besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016.
- c) *Zorgaanbieder*: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz en aangesloten bij de commissie. Onder zorgaanbieders kunnen ook worden verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.
- d) *Cliënt*: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- e) *Klager*: degene die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, diens vertegenwoordiger, een nabestaande van cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
- f) *Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder. Onder een gedraging wordt mede verstaan een nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen.
- g) *Klachtenfunctionaris*: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen. Waar klachtenfunctionaris staat kan ook cliënt vertrouwenspersoon worden gelezen.
- h) *Klachtencommissie*: een externe, onafhankelijke commissie die ten behoeve van inhoudelijke klachtbehandeling werkzaam is in opdracht van bij de commissie aangesloten zorginstellingen
- i) *aangeklaagde*: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

## **Artikel 2 – De klachtencommissie**

1. De klachtencommissie wordt ingesteld en gefaciliteerd door de aangesloten instellingen en deze dragen gezamenlijk zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
3. De aangesloten instellingen (vertegenwoordigd door een contactpersoon) benoemen de leden van de klachtencommissie. Zij benoemen tevens de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor een van de aangesloten zorginstellingen zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
4. De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundig en zorgvuldig advies ten aanzien van een klacht gewaarborgd is.
5. In de klachtencommissie zijn tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde vertegenwoordigd.

## **Artikel 3 - Taken en verantwoordelijkheden van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a) het in behandeling nemen van de klacht en het uitvoeren van een zorgvuldig en adequaat onderzoek naar de klacht.
  - b) de klachtencommissie stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder. Zij dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
  - c) de klachtencommissie werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde. De zorgaanbieder is daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
  - d) de klachtencommissie is gehouden aan de wettelijke termijnen voor klachtbehandeling. Slechts in overeenstemming met klager en aangeklaagde kan hiervan worden afgeweken.
  - e) de klachtencommissie komt na afronding van het klachtonderzoek met een zorgvuldig tot stand gekomen advies aan de raad van bestuur van de zorgaanbieder, optioneel voorzien van aanbevelingen.
  - f) de klachtencommissie draagt zorg voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;

## **Artikel 4 – Het lidmaatschap**

1. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden. Een rooster van aftreden is beschikbaar.
2. 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) het opzeggen van de overeenkomst van opdracht tussen de klachtencommissie en de aangesloten zorginstellingen.
3. Namens de aangesloten instelling kan de vertegenwoordiger van het samenwerkingsverband een samenwerking met een lid van de klachtencommissie beëindigen:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;

- b. op verzoek van de klachtencommissie.
4. In aanvulling op de in lid 2 genoemde gronden kan de coördinator van dit samenwerkingsverband de overeenkomst van opdracht met de voorzitter van de klachtencommissie beëindigen, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het principe van hoor en wederhoor wordt hierbij in acht genomen.

#### **Artikel 5 – De ambtelijk secretaris**

1. Namens de aangesloten zorginstellingen wordt er aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking gesteld.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris wordt de voorzitter van de klachtencommissie geconsulteerd.
3. De secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 6 - Informele oplossing en indienen van een klacht**

1. Klager wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de klachtenfunctionaris.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij deze bemiddeling als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer deze bemiddeling niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt klager gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris en klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. Klager kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat hij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, een klacht indienen door een klachtbrief te schrijven naar de instelling, gericht aan de Regionale Klachtencommissie Zorg (welke door de zorgaanbieder ongelezen doorgeleid wordt naar de klachtencommissie) of door een emailbericht te sturen aan [regionale-klachtencommissie@home.nl](mailto:regionale-klachtencommissie@home.nl)
5. Bij het indienen van een klacht kan klager beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.
6. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a) de cliënt;
  - b) diens vertegenwoordiger;
  - c) diens gemachtigde;
  - d) diens zaakwaarnemer;
  - e) diens nabestaanden.
  - f) een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
7. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan de klachtencommissie verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

#### **Artikel 7 – 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 informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. 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.
3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
5. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd en vraagt zij de cliënt om schriftelijke toestemming om de klacht inhoudelijk te behandelen. Tevens vraagt de commissie de cliënt om een machtiging ten behoeve van het zorgdossier. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 8- Vormeisen klacht**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtencommissie als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a) naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
  - b) een datering;
  - c) een duidelijke omschrijving van de zorgverlener(s) op wie de klacht betrekking heeft;
  - d) een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - e) een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voor behandeling van de klacht moet de klacht in het Nederlands zijn opgesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a) de klacht niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
  - b) de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 7, vierde lid, heeft overgelegd en in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
  - c) de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 6, lid 6, a t/m f;
  - d) de zorgaanbieder niet is aangesloten bij klachtencommissie;
  - e) eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - f) de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan twee jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging die onderwerp is van de klacht langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden maar de gedraging of de gevolgen van deze gedraging voor klager korter dan twee jaar geleden kenbaar zijn geworden;

## **Artikel 9 - Ontvangstbevestiging**

1. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en de secretaris neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.
3. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt 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 in samenspraak met de secretaris en - indien noodzakelijk - een lid van de klachtencommissie of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Dit besluit wordt beschikbaar gesteld aan klager.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
  - a) (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
  - b) betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.
  - c) betrekking hebben op de indicatiestelling onder de WMO;
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, 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.
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 op grond van het tweede lid onbevoegd heeft verklaard, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder waar de klacht betrekking op heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

## **Artikel 11 - Ontvankelijkheid van de klacht**

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
  - a) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b) indien 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 een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit besluit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit 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 voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldig advies over de klacht is geborgd.
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 tijdig over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 13 – Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. 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. Klager en aangeklaagde worden hiervan op de hoogte gebracht.

#### **Artikel 14 – Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken mondelinge en/of schriftelijke inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. Alle stukken die de commissie van een van beide partijen ontvangt worden tevens aan de andere partij ter hand gesteld, tenzij het belang van een van de partijen of derden zich naar het oordeel van de commissie daartegen verzet of het wettelijk kader dit verhindert.
4. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Artikel 15 - Hoorzitting**

1. In de regel besluit de commissie om een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Van deze hoorzitting wordt geen openbaar verslag gemaakt.
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. Dit geldt ook in het geval het een klacht betreft die na overlijden van de client door diens nabestaanden wordt ingediend.
3. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 16 – Besluitvorming**

1. Na de hoorzitting beraadslaagt de zittingscommissie zich over het advies. De secretaris en voorzitter maken een concept uitspraak en legt die ter goedkeuring aan de zittingscommissie voor.
2. Besluitvorming gebeurt met enkelvoudige meerderheid van stemmen. Bij het staken van de stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

### **Artikel 17 - Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. 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 om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit schriftelijk mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 18 - Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie 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. 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.

3. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
4. 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.
5. In aanvulling op de in het tweede lid genoemde onderwerpen vermeldt de klachtencommissie dat de klager, indien hij het niet eens met de klachtafhandeling, de klacht en inmiddels het geschil voor kan leggen aan de landelijke geschilleninstantie ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).
6. Na afronding van een klachtonderzoek wordt het door de klachtencommissie verstrekte advies verspreid onder de bij het samenwerkingsverband aangesloten zorginstellingen, ter lering, tenzij het belang van een der instellingen zich naar het oordeel van de commissie tegen verzet.

#### **Artikel 19 - Termijnen**

1. De klachtencommissie is gehouden aan de wettelijke termijnen voor klachtbehandeling. Slechts in overeenstemming met klager en aangeklaagde kan hiervan worden afgeweken.
2. Als startdatum van de klachtbehandeling wordt gehanteerd de datum waarop de klacht binnenkomt bij de klachtencommissie.

#### **Artikel 20 - Kosten**

Aan de klachtbehandeling zoals neergelegd in dit klachtreglement zijn voor klager geen kosten verbonden.

#### **Artikel 21 - 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 22 – Archivering en bewaartermijn klachtdossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard, na afronding van de klacht. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 23 – Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de instellingen door wie zij is ingesteld.



Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

#### **Artikel 24 – overige bepalingen**

Op dit reglement is het Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 25 – Vaststelling en wijziging reglement**

1. 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 de vertegenwoordiger van het samenwerkingsverband daaraan goedkeuring heeft gegeven.
2. Deze goedkeuring wordt niet verleend bij besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

#### **Artikel 25 - Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2021 onder de naam 'Reglement Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.'