

Klachtenregeling Klachtencommissie Quasir

NB U dient zich per 1 januari 2017 verplicht aan te sluiten bij een Wkkgz erkende geschilleninstantie.

Artikel 1. Begrippen

1. 'Abonnee'
de zorgaanbieder die een abonnement heeft afgesloten met Quasir voor de Onafhankelijke behandeling van klachten.
2. Aanbeveling:
een in de uitspraak gegeven opvatting over een te nemen maatregel door de zorgaanbieder.
3. Bemiddelaar:
persoon die vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie probeert, door het bespreken van de klacht met betrokken partijen, klager en verweerder tot elkaar probeert te brengen zonder daarbij een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht.
4. Bopz
Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen.
5. Bijzondere klacht
een uiting van onvrede over het handelen of functioneren jegens een cliënt, daarbij inbegrepen de organisatie, door en zorgaanbieder en/of voor deze werkzame personen in het kader van Bopz.
6. Calamiteit:
een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt/cliënt van de zorgaanbieder heeft geleid of tot een grote kans hierop had kunnen leiden.
7. Ernstige klacht:
een klacht waarbij sprake is van een calamiteit of seksueel misbruik.
8. Ernstige situatie:
een situatie waarbij sprake is van niet verantwoorde zorg.
9. Gedraging:
enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat (in)directe gevolgen heeft voor een cliënt, zijn naasten of jegens anderen die een rol spelen bij de op de cliënt gerichte zorg.
10. Hij/zij
in deze klachtenregeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden.
11. Klacht:
elke uiting van onvrede over een ernstige situatie en/of over een gedraging van de zorgaanbieder, een (ex-) medewerker of een andere persoon voor wie de zorgaanbieder verantwoordelijkheid draagt, komende van de cliënt/cliënt of zijn vertegenwoordiger.
12. Klachtencommissie:
de commissie als bedoeld in de huidige wetgeving een commissie welke klacht onderzoekt en een oordeel vormt
13. Klachtenfunctionaris:
de persoon die door de zorgaanbieder is belast met de onafhankelijke opvang en bemiddeling van klachten van cliënten en het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.
14. Klachtenregeling:
regeling als bedoeld in huidige wetgeving.
15. Klager:
(bij een algemene klacht): de cliënt/cliënt, de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt/cliënt of de nabestaande van de cliënt/cliënt die een klacht indient bij de klachtencommissie.
16. Klager:
(bij een bijzondere klacht): degene die een klacht indient. Een klacht

- kan worden ingediend door:
- de cliënt zelf;
 - iedere andere cliënt in de thuissituatie of die in dezelfde instelling als cliënt verblijft;
 - de echtgeno(o)t(e)partner van cliënt;
 - de ouders dan wel één van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;
 - elke meerderjarige bloedverwant in rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
 - de voogd, de curator of de mentor van cliënt;
 - iemand anders namens de cliënt.
17. Nabestaande van de cliënt: echtgenoot/levensgezel, ouder of kind van de overleden cliënt/cliënt.
18. Cliënt: degene die gebruik wil gaan maken, gaat maken, maakt of heeft gemaakt van het aanbod van de zorgaanbieder.
19. Patiëntenvertrouwenspersoon: een door de landelijke Stichting Patiënten vertrouwens persoon aangesteld persoon die de cliënt bijstaat in de behartiging van diens belangen.
20. Quasir: organisatie die deze klachtenregeling in stand houdt.
21. Seksueel misbruik: grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht.
22. Uitspraak: Het document waarin de klachtencommissie verslag doet van de behandeling van de klacht(en) en haar gemotiveerde oordeel over de gegrondheid van de klacht(en) geeft. De uitspraak kan tevens een aanbeveling aan de zorgaanbieder bevatten.
23. Verantwoorde zorg: zorg van een goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt als bedoeld in huidige wetgeving
24. Vertegenwoordiger van cliënt: degene die:
1. door de rechter als vertegenwoordiger van de cliënt is benoemd;
 2. met de schriftelijke toestemming van de cliënt namens de cliënt optreedt (=de gemachtigde);
 3. het (gedeelde)ouderlijk gezag heeft over de cliënt die jonger is dan 16 jaar;
 4. bij wilsonbekwaamheid van de cliënt van 16 jaar of ouder: de vertegenwoordiger is volgens de WGBO.
25. Verweerder: degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon die direct betrokken is bij of die de meest directe verantwoordelijkheid vanwege zijn functie draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt. De verweerder kan ook de zorgaanbieder zijn.
26. Werknemer: de persoon die werkzaam is, of is geweest voor de zorgaanbieder op basis van bijvoorbeeld een arbeidsovereenkomst, een uitzendovereenkomst, een toelatingsovereenkomst, een vrijwilligersovereenkomst of een stageovereenkomst.
27. Wkkgz: Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
28. Zorgaanbieder: zoals benoemd in de huidige wet.

Artikel 2. Doelstelling klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afhandeling van de klacht
- b. het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en zorgaanbieder c.q. verweerder
- c. het bieden van een procedure voor opvang en behandeling van een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie
- d. het bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.

Artikel 3. Uitgangspunten

- a. de klachtenregeling is voor klager laagdrempelig en kosteloos (zie ook artikel 22.1), behoudens de kosten die klager wenst te maken voor eigen ondersteuning
- b. de klachtencommissie is onafhankelijk, deskundig en onpartijdig
- c. partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van derden niet aantast
- d. de klachtencommissie doet geen uitspraken over financiële claims of juridische aansprakelijkheid.

Artikel 4. Samenstelling en totstandkoming

1. De klachtencommissie functioneert als klachtencommissie in de zin van de huidige wetgeving.
2. De commissie bestaat uit tenminste drie vaste leden en drie plaatsvervangend leden.
3. De voorzitter van de klachtencommissie is jurist, één lid wordt benoemd op titel van het cliënten belang en één lid op titel van het belang van de zorgaanbieder of diens werknemer; dit geldt eveneens voor de plaatsvervangend leden. Bij de behandeling van een bijzondere klacht wordt een deskundige aan de klachtencommissie toegevoegd conform art 4 lid 2 van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
4. De voorzitter en het lid dat op titel van het cliëntenbelang is benoemd mogen geen relatie hebben of in de afgelopen twee jaar gehad hebben met de zorgaanbieder of diens werknemer; de leden die benoemd worden op titel van het belang van de zorgaanbieder of diens werknemer mogen geen lid zijn van het bestuur van deze zorgaanbieder.
5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door Quasir voor een periode van drie jaar, ze zijn twee keer herbenoembaar.
6. De leden worden benoemd op persoonlijke titel en doen hun werk zonder last of ruggespraak.
7. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op voor de leden en plaatsvervangend leden.
8. Aan de klachtencommissie wordt ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

Artikel 5. Terugtrekking, verschoning, wraking

1. Terugtrekking: indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de klacht.
2. Verschoning: een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.
3. Wraking: klager en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De klachtencommissie beslist over het bezwaar.

Artikel 6. Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a. het in ontvangst nemen van de klacht;
- b. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de ontvangen klacht;
- c. het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie);
- d. het beoordelen van de klacht en komen tot een uitspraak en het formuleren van eventuele aanbevelingen;

- e. het beschrijven van het verloop en de uitkomsten van het onderzoek alsmede het oordeel en de eventuele aanbevelingen in een schriftelijke uitspraak;
- f. het doen registreren van de klachten en het uitbrengen van een (geanonimiseerd) jaarverslag;
- g. het melden van klachten waarbij sprake is van een calamiteit, een ernstige klacht of een ernstige situatie van structurele aard aan de zorgaanbieder en/of de Inspectie voor de Gezondheidszorg, voor zover dit nog niet gedaan is door klachtenfunctionaris of de zorgorganisatie.

Artikel 7. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden

- a. het instellen van een zelfstandig onderzoek
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de wettelijke bepalingen
- c. het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken
- d. het horen van getuigen
- e. het inschakelen van deskundigen.
- f. het uitbrengen van aanbevelingen of advies aan de zorgaanbieder.

Artikel 8. Indienen van een klacht

1. Klager dient de klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, in bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie. Indien een klacht mondeling of per e-mail wordt ingediend neemt de ambtelijk secretaris hierover contact op met klager. De klachtenfunctionaris kan indien gewenst de cliënt ondersteuning bieden bij het op schrift stellen van de klacht.
2. De klacht vermeldt:
 - naam, adres en woonplaats van klager
 - indien de klacht een ander betreft dan klager, een machtiging van de persoon over wie wordt geklaagd, (tenzij klager een wettelijk vertegenwoordiger is) en diens personalia;
 - de feiten of handelingen waarover wordt geklaagd
 - de datum of data waarop de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden
 - zo helder mogelijk de persoon of personen tegen wie de klacht zich richt.
3. Wanneer de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt klager in de gelegenheid gesteld de klacht te verduidelijken.
4. De klachtencommissie doet geen uitspraak over schadeclaims of juridische aansprakelijkheid. De klachtencommissie kan wel de onderliggende klacht in behandeling nemen en daar een uitspraak over doen.
5. Iedere partij kunnen zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht door derden laten bijstaan. De eventuele kosten daarvan zijn voor rekening van partijen zelf.
6. De klachtencommissie kan naar een onafhankelijk bemiddelaar of een klachtenfunctionaris verwijzen, waarbij tezamen met verweerder naar een oplossing gezocht kan worden. Deze bemiddelingspoging wordt niet ondernomen wanneer klager geen prijs stelt op bemiddeling, dan wel uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en verweerder over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

Artikel 9. Ontvankelijkheid

1. Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen
 - de klacht anoniem, mondeling, per e-mail is ingediend (NB brief mag per e-mail als bijlage) of nog niet behandeld is door de onafhankelijke klachtenfunctionaris;
 - de klacht is ingediend namens een cliënt/cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
 - een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.
2. Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtencommissie.
3. In geval van niet ontvankelijkheid wordt klager hierover schriftelijk en met redenen omkleed geïnformeerd.

Artikel 10. Klachtenbehandeling van een algemene klacht en termijnen

1. De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de

- benodigde gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger gevraagd. Met de ontvangst van deze toestemming en het akkoord van de zorgaanbieder (zie artikel 22.2) start de behandelingstermijn.
2. De ambtelijk secretaris stelt binnen vijf werkdagen na de start van de behandelingstermijn de verweerder op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek daarop binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren (schriftelijk verweer) en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.
 3. De klachtencommissie stelt de klager in de gelegenheid schriftelijk een nadere toelichting te geven op het verweer (repliek), binnen een termijn van tien werkdagen. Hierna krijgt verweerder tien werkdagen de tijd voor een reactie op de repliek (dupliek). Na deze termijn kunnen partijen niet meer op eigen initiatief stukken insturen, tenzij de klachtencommissie uitdrukkelijk hierom verzoekt. De klachtencommissie draagt binnen vijf werkdagen na ontvangst zorg voor toezending van ontvangen stukken aan de andere partij.
 4. Klager en verweerder worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op de klacht. Beiden kunnen zich daarbij, op eigen kosten, laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon.
 5. Het mondeling horen van partijen gebeurt in elkaars aanwezigheid (gezamenlijke hoorzitting). Alleen bij zwaarwegende redenen kan de commissie besluiten om partijen gescheiden te horen.
 6. Klager en verweerder kunnen bij de behandeling van de klacht verklaringen van getuigen en/of deskundigen inbrengen. Zij dienen dit te doen bij toezending van de klachtbrief, het schriftelijk verweer en/of de in artikel 10 lid 3 genoemde fase van verstrekking van aanvullende informatie. De klachtencommissie beslist over het toelaten van deze verklaringen.
 7. Klager en verweerder hebben recht op een kopie van de stukken die in de procedure worden ingebracht en dienen te kunnen beschikken over de informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.
 8. De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en hoorzittingen.

Artikel 11. Klachtenbehandeling van een bijzondere klacht

1. Bij een bijzondere klacht zendt de ambtelijk secretaris binnen drie werkdagen een bevestiging aan de klager. Zo nodig wordt nadere informatie omtrent de klacht middels het klachtenformulier gevraagd aan de klager. Informatie omtrent de klachtenprocedure wordt meegestuurd.
2. Bij een bijzondere klacht stelt de ambtelijk secretaris binnen drie werkdagen de verweerder op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hierop binnen drie werkdagen schriftelijk te reageren.
3. Een bijzondere klacht wordt, behalve aan de verweerder, tevens ter informatie gestuurd aan de direct leidinggevende, de betreffende directeur en de geneesheer-directeur.
4. Klager en verweerder worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op de klacht. Beiden kunnen zich daarbij, op eigen kosten, laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon.
5. Het mondeling horen van partijen gebeurt in elkaars aanwezigheid (gezamenlijke hoorzitting). Alleen bij zwaarwegende redenen kan de commissie besluiten om partijen gescheiden te horen.
6. Klager en verweerder kunnen bij de behandeling van de klacht verklaringen van getuigen en/of deskundigen inbrengen. Zij dienen dit te doen bij toezending van de klachtbrief, het schriftelijk verweer en/of de in artikel 10 lid 3 genoemde fase van verstrekking van aanvullende informatie. De klachtencommissie beslist over het toelaten van deze verklaringen.
6. Klager en verweerder hebben recht op een kopie van de stukken die in de procedure worden ingebracht en dienen te kunnen beschikken over de informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.
8. De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en hoorzittingen.

Artikel 12. Stopzetting procedure

1. Klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. Dit gebeurt schriftelijk, zo mogelijk met opgaaf van redenen.

2. Klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zijn klacht in te dienen bij een andere daartoe geëigende instantie zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege, de burgerlijke, administratieve of strafrechter.

Artikel 13. Uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een algemene klacht

1. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een oordeel over de ingediende en in behandeling genomen klachten en wordt de uitspraak opgesteld.
De uitspraak bevat de volgende elementen:
 - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht(onderdelen)
 - informatie over de wijze van behandeling
 - de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden
 - indien de uitspraak daartoe aanleiding geeft, een aanbeveling aan de zorgaanbieder
 - een datum en ondertekening.
2. Besluitvorming binnen de klachtencommissie geschiedt bij gewone meerderheid van stemmen waarbij gestreefd wordt naar consensus
3. De klachtencommissie komt binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak. Indien de klachtencommissie niet in staat is om binnen deze termijn tot een gewogen oordeel te komen stelt zij met redenen omkleed de klager, verweerder en/of zorgaanbieder hiervan op de hoogte. Daarbij geeft ze tevens aan binnen welke termijn zij haar oordeel uitbrengt.

Artikel 14. Uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een bijzonder klacht.

1. Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond, komt de klachtencommissie tot een uitspraak.
De uitspraak bevat in ieder geval de volgende elementen:
 - informatie over de wijze van behandeling;
 - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;
 - de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden; een datum en ondertekening.
2. De uitspraak kan aangevuld worden met: een of meerdere aanbevelingen aan de zorgaanbieder over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.
2. De klachtencommissie komt binnen twee weken na indiening van de klacht tot een uitspraak indien de klacht gericht is tegen een nog lopende toepassing. De klachtencommissie komt binnen vier weken na indiening van de klacht tot een uitspraak indien het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waarvan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie in behandeling was, het gevolg is komen te vervallen. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan zij de termijn verlengen. De klachtencommissie doet daarvan met redenen omkleed, schriftelijk, mededeling aan de klager en de verweerder, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden gedaan.
4. De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager, de verweerder, de direct leidinggevende, de betreffende directeur, de Raad van Bestuur, de geneesheerdirecteur en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 15. Gevolgen van de uitspraak

1. De uitspraak van de klachtencommissie over een algemene klacht is juridisch niet bindend voor de zorgaanbieder.
2. De uitspraak van de klachtencommissie over een bijzondere klacht is juridisch bindend voor de zorgaanbieder.
3. De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de zorgaanbieder.
4. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder schriftelijk aan de klager, aan de verweerder (voor zover dit een ander is dan de zorgaanbieder), en aan de klachtencommissie mee of hij naar aanleiding van de uitspraak van de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Deze verplichting vloeit voort uit de huidige wetgeving. Indien de zorgaanbieder het oordeel dan wel de aanbevelingen van de klachtencommissie niet overneemt, motiveert hij dit schriftelijk in zijn reactie op de uitspraak.
5. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de zorgaanbieder, dit met opgave van redenen mede aan de klager, aan de verweerder (voor zover dit een ander is dan de zorgaanbieder) en aan de klachtencommissie. De uitgestelde termijn is maximaal een maand.

6. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie alsmede de reactie van de zorgaanbieder op deze uitspraak is geen beroep mogelijk.
7. Indien de klager of de verweerder c.q. zorgaanbieder ontevreden is over de handelwijze van de klachtencommissie maakt zij dit bekend aan de voorzitter van de klachtencommissie. Indien zij de reactie van de klachtencommissie hierop onbevredigend vinden, kunnen zij zich richten tot de Inspectie voor de Gezondheidszorg of aan de geschillencommissie.

Artikel 16. Tweede fase inzake een bijzondere klacht.

Indien door de klachtencommissie op een bijzondere klacht niet tijdig een uitspraak is gedaan of de uitspraak houdt een niet gegrondheid van de klacht in, kan de klager de Inspecteur voor de Gezondheidszorg vragen een verzoekschrift in te dienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing

Artikel 17 Behandeling van het schorsingsverzoek

1. Een verzoek tot schorsing, als bedoeld in artikel 41 lid 4 BOPZ, dient door de klager schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
2. Een verzoek tot schorsing wordt door de voorzitter namens de klachtencommissie in behandeling genomen. Alvorens te beslissen op een schorsingsverzoek dient de voorzitter, bij voorkeur mondeling, overleg te voeren met de klager, de aangeklaagde, een psychiater niet zijnde de behandelaar van de klager en de geneesheer-directeur.
3. De klachtencommissie komt uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek tot een uitspraak. Deze kan mondeling worden medegedeeld, gevolgd door de schriftelijke uitspraak.
4. De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde, de direct leidinggevende, de betreffende directeur, de Raad van Bestuur, de geneesheerdirecteur en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
5. De klachtencommissie, gehoord hebbende de geneesheer-directeur, kan de uitvoering van het besluit waartegen de klacht is ingediend, schorsen totdat op de klacht is beslist. De Raad van Bestuur wordt in een dergelijk geval in de gelegenheid gesteld om aanvullende maatregelen te nemen.

Artikel 18. Het recht van vernietiging door de klachtencommissie

1. Indien de klachtencommissie een bijzondere klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
2. Indien de klachtencommissie een bijzondere klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
3. De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

Artikel 19. Klachtenbehandeling: organisatie van de werkzaamheden

1. De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen huishoudelijke reglement, met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling.
2. De klachtencommissie vergadert zoveel als voor een tijdige afhandeling van klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taken nodig is.

Artikel 20. Beheer klachtendossiers

1. De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.
2. De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De registratie en de dossiers worden gedurende 5 jaar bewaard.

Artikel 21. Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. Zij verplichten zich om tijdens de afhandeling van een klacht zorgvuldig om te gaan met de privacy en goede naam van betrokkenen. De klachtencommissie stelt partijen en andere betrokkenen actief op de hoogte van deze verplichting.

2. Partijen hebben het recht om stukken/informatie bekend te maken aan 'derden' die hen bijstaan. Zij doen dit met inachtneming van de in artikel 20 lid 1 genoemde verplichtingen.
3. Wanneer partijen op onevenredige wijze hun verplichtingen conform artikel 20 lid 1 en 20 lid 2 niet nakomen, heeft de klachtencommissie de mogelijkheid de procedure te staken.
4. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
5. De geheimhoudingsplicht van de leden van de klachtencommissie en van de ambtelijk secretaris duurt ook voort na beëindiging van de functie in het kader van deze klachtenregeling.

Artikel 22. Kosten van de klachtenbehandeling

1. Voor de procedure voor de behandeling van een klacht worden aan klager geen kosten in rekening gebracht. De zorgaanbieder/abonnee worden wel kosten in rekening gebracht volgens vooraf gemaakte contractuele afspraken.
2. Voordat de klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen ontvangt de abonnee een overeenkomst met daarin de gemaakte afspraken en kosten voor behandeling van de klacht. Na ontvangst van de ondertekende overeenkomst kan de klacht in behandeling worden genomen.

Artikel 23. Taken en bevoegdheden ambtelijk secretaris

1. Het notuleren van de vergaderingen en hoorzittingen van de klachtencommissie.
2. Het opstellen en verzenden van de correspondentie.
3. Het signaleren en reageren op dreigende termijn overschrijdingen bij de klachtbehandeling.
4. Het archiveren en beheren van de klachtdossiers en erin voorzien dat geen ander dan de ambtelijk secretaris en/of leden van de klachtencommissie daar toegang toe hebben.
5. Het mede opstellen van het jaarverslag ten behoeve van de inspectie van .
6. Het administreren van het rooster van aftreden van de leden van de klachtencommissie.

Artikel 24. Jaarverslag

1. De klachtencommissie stelt jaarlijks een jaarverslag op waarin wordt opgenomen:
 - een beknopte omschrijving van de klachtenregeling
 - de wijze waarop de zorgaanbieder(s) de regeling onder de aandacht van hun klanten hebben gebracht de samenstelling van de klachtencommissie
 - in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in de huidige wet.
 - het aantal, de aard en de inhoud van de bij de klachtencommissie ingediende en behandelde klachten
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie
2. Het jaarverslag wordt door de klachtencommissie uitgebracht aan Quasir. De klachtencommissie zendt het verslag vóór 1 juni volgend op het verslagjaar naar de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

Artikel 25. Inwerkingtreding klachtenregeling

Aangepast januari 2016