

Reglement klachten cliënten Antes bij de klachtencommissie

Doel van het Document

Beschrijven van de werkwijze bij klachtafhandeling bij de klachtencommissie.

Voor wie is het document van toepassing?

Klachtencommissie, cliënten en andere klachtgerechtigden, en medewerkers van Antes

Procedure

Inleiding

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht:

- een klachtenregeling conform de ‘Wet kwaliteit, klachten en geschillen’ zorg (Wkkgz) te treffen voor klachten over een gedraging van medewerkers of van Antes zelf
- een klachtencommissie in te stellen voor de behandeling van klachten op grond van de wet Bopz.

Bij de klachtenregeling op grond van de Wkkgz kan sprake zijn van een klachtafhandeling via de klachtenfunctionaris van Antes (zie reglement klachtenfunctionaris) of van behandeling van de klacht door de klachtencommissie Antes (zie onderhavig reglement), al naar gelang de keuze van de klager.

De klachtencommissie Antes is bevoegd zowel klachten op basis van de Wkkgz als de wet Bopz te behandelen. De specifieke regels inzake Bopz-klachten bij de klachtencommissie zijn opgenomen in dit reglement.

Wetgeving

Dit klachtreglement is gebaseerd op:

- De Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)
- Besluit Klachtenbehandeling Bopz
- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Uitvoeringsbesluit Wkkgz

Dit klachtreglement heeft een relatie met:

- Wet medezeggenschap cliëntenzorginstellingen
- Burgerlijk Wetboek (met o.a. de WGBO, artikelen 7:446 e.v. BW)
- Reglement klachten cliënten Antes via klachtenfunctionaris

Artikel 1 Definities

Antes	De stichting Antes
Raad van bestuur	De raad van bestuur van Antes
Geneesheer-directeur	Eén van de door Antes benoemde geneesheer-directeuren of waarnemend geneesheer-directeuren
Directie	De algemeen directeur en de directeur behandelzaken van Antes tezamen onder wie de zorg van de betreffende cliënt valt
Klachtencommissie, commissie	De onafhankelijke commissie, ingesteld door de raad van bestuur, die belast is met de behandeling van klachten van cliënten van Antes en andere

	klachtgerechtigden overeenkomstig het bepaalde in onderhavig reglement
Ambtelijk secretaris, secretaris	De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie
Klachtenfunctionaris	De door Antes aangestelde onafhankelijke functionaris met de taken zoals bedoeld in artikel 15 van de Wkkgz
Klacht	Een algemene klacht: een naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van een medewerker van Antes of Antes zelf jegens een cliënt van Antes Een Bopz-klacht: een klacht tegen een beslissing als omschreven in art. 41 wet Bopz
Gedraging	Een handelen of nalaten of het nemen of weigeren van besluiten van (medewerkers van) Antes jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening
Klager	De persoon of Inspecteur die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie
Cliënt	De persoon die in zorg is bij Antes of die zorg van Antes vraagt
Vertegenwoordiger	De wettelijk vertegenwoordiger van cliënt of diens schriftelijk gemachtigde - al dan niet een naaste
Nabestaande	Nabestaande van de cliënt zoals gedefinieerd in de Wkkgz
Aangeklaagde	De persoon, werkzaam voor of bij Antes, tegen wie de klacht zich richt, of Antes zelf.
Afsluitbericht	De schriftelijke mededeling namens Antes waarin gemotiveerd wordt aangegeven tot welke eindconclusie de afhandeling van de klacht heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd
Patiëntenvertrouwenspersoon	De persoon die onafhankelijk van Antes cliënten op hun verzoek advies en bijstand verleent
Familievertrouwenspersoon	De persoon die onafhankelijk van Antes naasten van de cliënt op hun verzoek advies en bijstand verleent
Cliëntenraad	De cliëntenraad, ingesteld door de raad van bestuur op grond van de 'Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen'
Inspecteur	De bevoegde inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid
Reglement klachtenfunctionaris	Het 'Reglement klachten cliënten Antes via de klachtenfunctionaris'

Artikel 2 Samenstelling van de klachtencommissie

2.1 Binnen Antes is de klachtencommissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

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

2.3 De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij Antes.

2.4 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel zonder last of ruggenspraak.

2.5 Bij de behandeling van Bopz-klachten is minimaal één lid jurist en minimaal één lid psychiater.

Artikel 3 Benoeming, schorsing en ontslag leden van de klachtencommissie

3.1 De leden van de commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur.

3.2 Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd.

3.3 Twee leden worden benoemd op voordracht van de cliëntenraad.

3.4 De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen opnieuw worden herbenoemd.

3.5 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. ontslag door het bestuur.

3.6 De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:

- a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
- b. op verzoek van de klachtencommissie.

3.7 Een verzoek zoals bedoeld in 3.6 doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitvoering van zijn taken of anderszins hiertoe dringende redenen aanwezig acht in de zin van artikel 7:678 BW.

3.8 De leden van de commissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hun in de functie van lid van de klachtencommissie ter kennis gekomen.

3.9 Leden van de raad van toezicht, raad van bestuur en cliëntenraad zijn niet benoembaar tot lid of plaatsvervangend lid van de commissie.

Art. 4 Ambtelijk secretariaat

4.1 Antes voorziet in ondersteuning van de commissie door, in overleg met de voorzitter, een ambtelijk secretaris aan de commissie toe te voegen. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de klachtencommissie. De commissie bepaalt de inhoud van de taakuitoefening van de ambtelijk secretaris.

4.2 De ambtelijk secretaris is gehouden tot geheimhouding van hetgeen hem in die functie ter kennis is gekomen.

4.3 De ambtelijk secretaris is niet tevens werkzaam als klachtenfunctionaris in dezelfde klacht.

Art. 5 Jaarvergadering klachtencommissie

5.1 De klachtencommissie als geheel, de raad van bestuur en de geneesheer-directeuren vergaderen een keer per jaar over haar werkwijze en over de verslaglegging aan de raad van bestuur.

Artikel 6 Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

6.1 Een algemene klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
- c. diens schriftelijk gemachtigde (al dan niet een naaste)
- d. diens nabestaanden, tenzij cliënt bij leven heeft aangegeven dit niet te willen.
- e. Een klacht over de weigering van Antes om een persoon als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon worden ingediend.

6.2 Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
- b. diens echtgenoot;
- c. diens ouders, danwel één van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;
- d. elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
- e. diens voogd, curator of mentor;
- f. elke andere cliënt die binnen Antes in zorg is.

6.3 De klager kan zijn klacht desgewenst direct indienen bij de klachtencommissie zonder eerst het traject van de klachtenfunctionaris te hoeven doorlopen.

6.4 De klager dient de klacht binnen redelijke termijn schriftelijk in bij de klachtencommissie of via klachtencommissie@antesgroep.nl. De klachtenfunctionaris is klager desgevraagd behulpzaam bij het formuleren en indienen van de klacht.

De klager heeft voorts het recht zich met betrekking tot de indiening van de klacht te laten bijstaan door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Eventueel daaraan verbonden kosten kunnen niet ten laste van Antes worden gebracht. Die vertrouwenspersoon kan de Patiëntenvertrouwenspersoon zijn (bij cliënten) of de Familievertrouwenspersoon (bij naasten) of een andere persoon.

6.5 De klacht dient naam en adres van de klager, van cliënt als deze niet de klager is en zo mogelijk de naam van degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, te bevatten. Ook dient de klacht zo mogelijk een aanduiding of beschrijving te bevatten van datgene waarover geklaagd wordt.

6.6 Wanneer cliënt - als hij niet zelf de klager is - bezwaar heeft tegen indiening bij of behandeling van de klacht door de klachtencommissie, kan de klachtencommissie besluiten de klacht niet (verder) in behandeling te nemen.

6.7 De secretaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager en aan de cliënt als hij niet zelf de klager is.

Voor zover cliënt niet reeds bij indiening van de klacht heeft aangegeven toestemming te geven voor inzage in zijn medisch dossier door de klachtencommissie, vraagt de secretaris in de ontvangstbevestiging de cliënt om schriftelijke toestemming voor de in art. 11.7 bedoelde inzage.

6.8

a. De secretaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde of - in geval de klacht Antes als zorgaanbieder betreft - aan de betreffende directie.

b. De secretaris stuurt tevens binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een kopie van de klacht aan de klachtenfunctionaris, aan de raad van bestuur en (in geval van een Bopz-klacht) aan de geneesheer-directeur en de voor de behandeling verantwoordelijke persoon.

6.9 De bij 6.8a genoemde geadresseerde reageert schriftelijk op de algemene klacht als bedoeld in artikel 6.1 binnen tien werkdagen na ontvangst van een kopie van de klacht.

6.10 De bij 6.8a bedoelde geadresseerde reageert schriftelijk op de Bopz-klacht als bedoeld in artikel 6.2 binnen vijf werkdagen na ontvangst van een kopie van de klacht.

Artikel 7 Bevoegdheid van de commissie

7.1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.

7.2 De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling van (een) groep(en) cliënten,

7.3 De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling over aangelegenheden die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van Antes.

7.4 In beginsel neemt de klachtencommissie geen klachten in behandeling over aangelegenheden waarover door de rechter uitspraak is of wordt gedaan.

7.5 Indien de klachtencommissie op grond van dit artikel beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mee aan de in artikel 16 genoemde personen.

7.6 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de klachtencommissie delegeren aan de voorzitter.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

8.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als:

- a. het geen klacht betreft als bedoeld in artikel 1 van dit reglement;
- b. dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtencommissie is behandeld;
- c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- d. de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 6.1 of 6.2 van dit reglement.

8.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mee aan de in artikel 16 genoemde personen onder vermelding van de gronden.

8.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter.

Artikel 9 Melding van een klacht over een ernstige situatie

9.1 Zodra de klachtencommissie tot de overtuiging is gekomen dat een algemene klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de raad van bestuur daarvan in kennis, opdat de raad van bestuur ter zake maatregelen kan treffen.

9.2 Zodra de klachtencommissie tot de overtuiging is gekomen dat bij een klacht mogelijk een calamiteit of een (seksueel) misdrijf aan de orde is, stelt de klachtencommissie de raad van bestuur daarvan direct in kennis, opdat de raad van bestuur ter zake maatregelen kan treffen.

Artikel 10 Bemiddeling

10.1 De klachtencommissie gaat bij klager na of inzake de klacht in de lijn is bemiddeld en zo nee, of de klager bereid is tot bemiddeling, al dan niet in het bijzijn van een lid van de klachtencommissie.

10.2 Wanneer de klager bemiddeling wenst wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie voor de voor de bemiddeling afgesproken duur opgeschort.

10.3 Wanneer de klager geen bemiddeling wenst, danwel de bemiddeling niet tot een voor klager bevredigend resultaat leidt, wordt de procedure volgens dit reglement voortgezet.

Artikel 11 Behandelen van de klacht

11.1 De klacht wordt behandeld door tenminste drie leden van de klachtencommissie. Inzake een Bopz-klacht is bij de behandeling in ieder geval een jurist en een psychiater betrokken.

11.2 Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door degene op wiens gedraging de klacht (mede) betrekking heeft.

11.3 Klager respectievelijk aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Eventueel daaraan verbonden kosten kunnen niet ten laste van Antes worden gebracht.

11.4 Klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een tolk. De secretaris van de klachtencommissie is belast met het regelen van een tolk.

11.5 De klachtencommissie kan een ieder die bij of voor Antes werkzaam is, verzoeken om, behoudens een wettelijke plicht tot geheimhouding, aan de commissie inlichtingen te verstrekken ter zake van waarover geklaagd is.

11.6 De klachtencommissie kan, indien dit noodzakelijk is voor de beoordeling van de klacht, advies inwinnen bij deskundigen.

11.7 De klachtencommissie kan, als zij dat voor de beoordeling van de klacht wenselijk of noodzakelijk acht, met toestemming van de cliënt, het medisch dossier van de cliënt inzien. Indien een klacht wordt ingediend na het overlijden van de cliënt blijft het medisch beroepsgeheim in beginsel van kracht, omdat dit niet door het overlijden wordt opgeheven. Indien naasten inzage wensen in het medisch dossier, dient dit verzoek gericht te worden aan de raad van bestuur.

11.8 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

11.9 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.

11.10 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de commissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een mondeling of schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij meegedeeld.

Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht

12.1 Een klacht wordt niet verder behandeld als de klacht:

- a. wordt ingetrokken, of
- b. naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen en de klager te kennen heeft gegeven geen voortzetting van de behandeling te wensen.

12.2 Bij overlijden van klager gedurende de behandeling van de klacht, beëindigt de klachtencommissie de behandeling van de klacht, tenzij de voorzitter van de klachtencommissie om gewichtige redenen beslist de behandeling door de klachtencommissie voort te zetten.

12.2 Wanneer de klacht niet verder in behandeling wordt genomen deelt de klachtencommissie dit mee aan de in artikel 16 genoemde personen.

Artikel 13 Schorsing

13.1 De klachtencommissie kan op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager de uitvoering schorsen van de beslissing waartegen de klacht zicht richt.

13.2 De klachtencommissie legt het verzoek tot schorsing binnen één werkdag na de ontvangst daarvan voor aan de behandelaar van de cliënt, teneinde diens standpunt over het verzoek te vernemen. In het geval het verzoek tot schorsing betrekking heeft op een beslissing van de geneesheer-directeur legt de klachtencommissie het verzoek voor aan de geneesheer-directeur.

13.3 De behandelaar (of indien van toepassing de geneesheer-directeur) maakt binnen twee werkdagen zijn standpunt kenbaar aan de klachtencommissie.

13.4 De klachtencommissie doet uiterlijk binnen één werkdag nadat zij kennis heeft genomen van het standpunt van de behandelaar (of indien van toepassing de geneesheer-directeur), uitspraak over het verzoek tot schorsing.

13.5 De klachtencommissie deelt de beslissing op het schorsingsverzoek onverwijld mee aan de klager, de cliënt als deze niet zelf de klager is, de eventuele vertrouwenspersoon (met toestemming van de klager), de aangeklaagde en (in geval van een Bopz-klacht) de voor de behandeling verantwoordelijke persoon en de geneesheer-directeur.

13.6 De klachtencommissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan haar voorzitter.

13.7 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat de klacht wordt ingetrokken of op het moment dat de klachtencommissie beslist op de klacht.

Artikel 14 Beslissing inzake een algemene (Wkkgz-) klacht

14.1 De klachtencommissie geeft zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen drie weken na de indiening van de klacht, schriftelijk kennis van haar met redenen omklede oordeel over de gegrondheid van de klacht aan de in artikel 16 genoemde personen.

14.2 Bij dreigende overschrijding van de termijn van drie weken informeert de ambtelijk secretaris namens de commissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn, die maximaal drie weken kan zijn.

14.3 De beslissing van de klachtencommissie inzake een klacht strekt tot:

- a. onbevoegd verklaring van de klachtencommissie;
- b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
- c. ongegrondverklaring van de klacht, of
- d. gegrondverklaring van de klacht.

14.4 De klachtencommissie kan haar oordeel voorzien van aanbevelingen.

14.5 De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In de uitspraak beschrijft de klachtencommissie de wijze waarop de klacht behandeld is, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.

14.6 De klachtencommissie zendt de beslissing onverwijld aan de in artikel 16 genoemde personen. Bij ontvangst van de beslissing door de klachtenfunctionaris treedt het reglement klachtenfunctionaris in werking met de bepalingen inzake het afsluitbericht van de raad van bestuur. De klachtencommissie ontvangt een kopie van het afsluitbericht.

Artikel 15 Beslissing inzake een Bopz-klacht

15.1 De klachtencommissie geeft zo spoedig mogelijk schriftelijk kennis van haar met redenen omklede oordeel over de gegrondheid van de klacht aan de in artikel 16 genoemde personen.

De uiterlijke termijn hierbij is:

- a. binnen twee weken na ontvangst van een klacht die gericht is tegen een nog lopende toepassing;
- b. binnen vier weken na ontvangst van een klacht die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing,

15.2 Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de ambtelijk secretaris namens de commissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn.

15.3 De beslissing van de klachtencommissie inzake een klacht strekt tot:

- a. onbevoegd verklaring van de klachtencommissie;
- b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
- c. ongegrondverklaring van de klacht, of
- d. gegrondverklaring van de klacht.

15.4 De klachtencommissie kan haar oordeel voorzien van aanbevelingen.

15.5 De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In de uitspraak beschrijft de klachtencommissie de wijze waarop de klacht behandeld is, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.

15.6 De klachtencommissie zendt de beslissing onverwijld aan de in artikel 16 genoemde personen.

15.7 Als de klachtencommissie de Bopz-klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing mee.

15.8 Als de klachtencommissie de Bopz-klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijk persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.

15.9 Bij ontvangst van de beslissing door de klachtenfunctionaris treedt het reglement klachtenfunctionaris in werking met de bepalingen inzake de reactie van de raad van bestuur op de uitspraak van de klachtencommissie. De klachtencommissie ontvangt een kopie van de reactie van de raad van bestuur.

Artikel 16 Toezending stukken

De in de artikelen 7.5, 8.2, 12.2, 14.6 en 15.6 genoemde personen aan wie de klachtencommissie haar beslissingen zendt inzake bevoegdheid, ontvankelijkheid, stopzetting, en inhoudelijke beslissing op de klacht, zijn:

- a. Klager;
- b. Cliënt als deze niet zelf de klager is;
- c. De eventuele vertrouwenspersoon (met toestemming van de cliënt);
- d. De aangeklaagde;
- e. De voor de behandeling verantwoordelijke persoon als dit niet de aangeklaagde zelf is (in geval van een Bopz-klacht);
- f. De betreffende directie;
- g. De geneesheer-directeur (In geval van een Bopz-klacht)
- h. De Inspecteur (in geval van een Bopz-klacht)
- i. De klachtenfunctionaris;
- j. De raad van bestuur.

Artikel 17 Beroepsmogelijkheid

17.1 Voor algemene (Wkkgz-) klachten geldt:

Ten aanzien van beslissingen van de klachtencommissie bestaat geen beroepsmogelijkheid. Wel kunnen beslissingen van de raad van bestuur naar aanleiding van de beslissing van de klachtencommissie aan de Geschillencommissie GGZ worden voorgelegd zoals beschreven in het reglement klachtenfunctionaris.

17.2 Voor Bopz-klachten geldt:

Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht niet gegrond heeft verklaard of niet tijdig een beslissing op de klacht heeft genomen, kan de klager de Inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift bij de rechtbank in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter op de klacht. Als klager de cliënt zelf is, kan hij een dergelijk verzoekschrift ook zelf (zonder tussenkomst van de Inspecteur) indienen bij de rechtbank.

Artikel 18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

18.1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaren bewaard. Antes is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

18.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden in beginsel niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard. Maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn getroffen met betrekking tot de zorgverlening aan de cliënt, worden wel in het medisch dossier opgenomen.

Artikel 19 Kosten

19.1 Voor de behandeling van klachten binnen Antes mogen geen kosten aan klager of aangeklaagde in rekening worden gebracht.

Artikel 20 Jaarverslag

20.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks, voor 1 juni, schriftelijk geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur en de cliëntenraad.

Artikel 21 Wijze van openbaarmaking reglement

21.1 Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaargemaakt op een wijze die binnen Antes gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

21.2 Van het bestaan van dit reglement en van de klachtencommissie wordt melding gedaan in informatiefolders voor cliënten, die zodanig verspreid worden dat een ieder van het bestaan van de klachtencommissie kennis kan nemen.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging reglement

22.1 Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

22.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de klachtencommissie.

22.3 De vaststelling of wijziging van dit reglement valt onder het verzwaaard adviesrecht van de cliëntenraad.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

23.1 In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 24 Toezicht

24.1 De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 20 januari 2017.

Aldus vastgesteld door de raad van bestuur op 16 januari 2017.