

Reglement

Klachtenadviescommissie

Regionale Klachtencommissie Twente

Aangesloten instellingen:

Ambiq

Aveleijn

BrumBrum

De Twentse Zorgcentra

Reglement Klachtenadviescommissie

Regionale Klachtencommissie Twente

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1. *Zorgaanbieder:*
De rechtspersoon waarvan de Raad van Bestuur heeft besloten tot het overeenkomstig dit reglement instellen van een klachtenadviescommissie;
- 1.2. *Raad van Bestuur:*
Het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken bij de zorgaanbieder: de directie / Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
- 1.3. *Bestuurlijk overleg:*
Het orgaan aan wie door de zorgaanbieders mandaat is verleend om bestuurlijke besluiten ten aanzien van de Regionale Klachtencommissie Twente te nemen, waaronder benoeming en ontslag van de voorzitter en leden van de klachtenadviescommissie. De wijziging van dit reglement is hiervan uitgezonderd.
- 1.4. *Clïënt:*
Natuurlijke persoon aan wie door de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening wordt of is verleend;
- 1.5. *Klachtenadviescommissie:*
de commissie die, overeenkomstig het bepaalde in dit reglement, door een klager en de Raad van Bestuur kan worden ingeschakeld om een onafhankelijk advies ten aanzien van de beoordeling van een klacht te verkrijgen;
- 1.6. *Wkkgz:*
Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg;
- 1.7. *Klacht:*
Een op schrift naar voren gebrachte uiting van onvrede van, over of namens een cliënt over:
 - de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame personen en/of organisaties jegens de cliënt
 - of het proces van klachtenbehandeling zelf*niet* zijnde een bezwaar tegen een beslissing zoals bedoeld in art. 55 Wet zorg en dwang (Wzd);
- 1.8. *Klager:*
degene die een klacht indient;
- 1.9. *Aangeklaagde:*
Degene tegen wie de klacht zich richt;
- 1.10. *Klachtenfunctionaris:*
een functionaris, die ten behoeve van één of meer van de zorgaanbieders is belast met de opvang en bemiddeling van klachten;
- 1.11. *Cliëntenraad:*
De door de Raad van Bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen aangestelde raad die de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.
- 1.12. *Geschilleninstantie:*
Een door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende instantie, die tot taak heeft geschillen over gedragingen van de zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Titel:	Reglement Klachtenadviescommissie
Status/datum:	Definitief, aangepast aan de Wzd/8 september 2020

- 1.13 *Geschil:*
Een onenigheid zoals beschreven in artikel 21 van de Wkkgz.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de klachtenadviescommissie

- 2.1 De klachtenadviescommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.
- 2.2 De leden hebben zitting in de klachtenadviescommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 2.3 De leden van de klachtenadviescommissie kunnen op verzoek van het Bestuurlijk Overleg een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen waarvan de datum van afgifte niet langer dan vijf jaar is geleden.
- 2.4 De klachtenadviescommissie bestaat tenminste uit een jurist, een orthopedagoog/GZ- psycholoog en voor elk van hen een plaatsvervanger. Daarnaast wordt de cliëntenraden van de zorgaanbieders gevraagd om een voordracht te doen.
- 2.5 De voorzitter en de leden van de klachtenadviescommissie worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door het Bestuurlijk overleg.
- 2.6 Een voorgenomen besluit tot benoeming of ontslag van een lid van de klachtenadviescommissie valt ex artikel 3 lid 1 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen onder het verzaamd adviesrecht van de cliëntenraad.
- 2.7 De voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd (dit betekent een zittingsperiode van maximaal 2 termijnen)
- 2.8 Het lidmaatschap van de klachtenadviescommissie eindigt door:
- het verstrijken van de zittingstermijn;
 - het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - overlijden;
 - ontslag door het Bestuurlijk overleg.
- 2.9 Het Bestuurlijk overleg ontslaat een lid van de klachtenadviescommissie:
- als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - op verzoek van de klachtenadviescommissie.
- 2.10 Een verzoek zoals bedoeld in artikel 2.8b doet de klachtenadviescommissie alleen als de meerderheid van de leden van de klachtenadviescommissie van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken of wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 2.11 De zorgaanbieders verplichten zich de klachtenadviescommissie faciliteiten te bieden (secretariële ondersteuning, spreek- en vergaderruimte, gebruik telefoons etc.).

Artikel 3 Indiening en ontvangst van de klacht

- 3.1 In geval van een klacht kan een beroep worden gedaan op de klachtenadviescommissie, maar dit is niet verplicht. Uitspraken van de klachtenadviescommissie zijn een niet-bindend advies aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Titel:	Reglement Klachtenadviescommissie
Status/datum:	Definitief, aangepast aan de Wzd/8 september 2020

- 3.2 Klachten worden schriftelijk / per e-mail aan de klachtenadviescommissie voorgelegd. De klachtenadviescommissie wijst de klager erop dat hij zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan. Tevens wordt vermeld dat hij zich bij het formuleren en op schrift stellen van de klacht kan laten ondersteunen, bijvoorbeeld door de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder of het secretariaat van de klachtenadviescommissie.
- 3.3 Een klacht kan worden ingediend door:
1. a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. meerderjarige broers en zusters van de cliënt;
 - h. diens voogd, curator of mentor.
 2. Tevens kan door een wettelijk vertegenwoordiger, een ouder, kind, broer of zus een klacht worden ingediend over een gebeurtenis die henzelf in relatie tot de zorgaanbieder is overkomen.
 3. Ook kan door de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder een klacht worden voorgelegd aan de klachtenadviescommissie, teneinde een onafhankelijk advies te verkrijgen.
- 3.4 Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtenadviescommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenadviescommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
- 3.5 De klachtenadviescommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen aan de klager een schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt melding gemaakt van de verdere procedure. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan wordt dit expliciet in de ontvangstbevestiging vermeld.
- 3.6 Indien de klager dit wenst wordt een kopie van dit reglement toegestuurd en, indien aanwezig, het huishoudelijk reglement van de klachtenadviescommissie.
- 3.7 De klachtenadviescommissie doet binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan aan:
- degenen op wie de klacht betrekking heeft
 - de Raad van Bestuur van de desbetreffende zorgaanbieder
- 3.8 De klachtenadviescommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een, in de schriftelijke mededeling genoemde, redelijke termijn. Tevens wordt de verdere procedure vermeld en wordt aangegeven dat de aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan.

Artikel 4 Bevoegdheid en ontvankelijkheid

- 4.1 De klachtenadviescommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen. De klachtencommissie is bevoegd tot het geven van een onafhankelijk advies aan Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Titel:	Reglement Klachtenadviescommissie
Status/datum:	Definitief, aangepast aan de Wzd/8 september 2020

- 4.2 De klachtenadviescommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet of niet verder in behandeling te nemen als:
- het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.7 van dit reglement;
 - eenzelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenadviescommissie is behandeld of indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 3.2 van dit reglement;
 - de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder reeds tot een schriftelijk oordeel over de klacht is gekomen.
- 4.3 Indien de klachtenadviescommissie beslist dat de klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de desbetreffende zorgaanbieder, onder vermelding van de gronden.
- 4.4 De klachtenadviescommissie kan de beoordeling van zijn bevoegdheid en de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter van de klachtenadviescommissie.

Artikel 5 Samenstelling van de klachtenadviescommissie bij de behandeling van de klacht

- 5.1 Een klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtenadviescommissie, waarbij de voorzitter niet werkzaam is voor de zorgaanbieder.
- 5.2 Bij de behandeling van de klacht is in ieder geval een jurist betrokken, bij voorkeur aangevuld met een orthopedagoog of een specialist ouderen geneeskunde of een psychiater.
- 5.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de klachtenadviescommissie:
- tegen wiens beslissing of gedraging het bezwaar is gericht of
 - die betrokken is bij de zorgaanbieder tegen wie of tegen wiens beslissing of tegen wiens medewerker het bezwaar is gericht of
 - die op een andere manier bij het bezwaar is betrokken.
- 5.4 Zowel de klager als de aangeklaagde worden uiterlijk 5 werkdagen voor de behandeling van de klacht geïnformeerd over de samenstelling van de klachtenadviescommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de klachtenadviescommissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. De voorzitter van de klachtenadviescommissie beslist over bezwaren van de klager of de aangeklaagde tegen de samenstelling van de klachtenadviescommissie. Als een dergelijk bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende lid van de klachtenadviescommissie zich terug en stelt de voorzitter een ander lid van de klachtenadviescommissie aan voor behandeling van de klacht. Als het bezwaar de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 5.5 Een lid van de klachtenadviescommissie, aangewezen voor de behandeling van een klacht, treedt terug indien naar zijn oordeel zijn onafhankelijkheid niet is gewaarborgd.

Artikel 6 Voorafgaande bemiddeling

- 6.1 In beginsel wordt door de klachtencommissie getoetst of de klager op de hoogte is van de interne klachtenprocedure en of deze is doorlopen. Indien de klager hiertoe bereid is, wordt de klager gevraagd om eerst zoveel mogelijk in de hiërarchische lijn naar een oplossing te zoeken (met name door de klacht in eerste instantie te bespreken met de eerstverantwoordelijke aangaande het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft).

Titel:	Reglement Klachtenadviescommissie
Status/datum:	Definitief, aangepast aan de Wzd/8 september 2020

- 6.2 Wanneer er geen oplossing in de lijn is of wordt gevonden of de klager tot het zoeken naar een oplossing in de lijn niet bereid is, kan de klacht door de klager ter bemiddeling aan de klachtenfunctionaris worden voorgelegd.
- 6.3 Op het moment dat met de klager overeenstemming wordt bereikt dat eerst in de hiërarchische lijn naar een oplossing wordt gezocht of de klacht (daarna) ter bemiddeling aan de klachtenfunctionaris wordt voorgelegd, wordt deze afspraak schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt de klacht door de klachtenadviescommissie niet verder in behandeling genomen.
- 6.4 Wanneer de klager niet (meer) tot de in artikel 6.1 en 6.2 genoemde vormen van bemiddeling bereid is, wordt de klacht door de klachtenadviescommissie in behandeling genomen.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

- 7.1 De leden van de klachtenadviescommissie en ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking hen daartoe verplicht. De klachtenadviescommissie deelt dit, voorafgaande aan de behandeling van een klacht, mee aan partijen en overige bij de klacht betrokken personen.
- 7.2. De klachtenadviescommissie heeft vrije toegang tot de zorgaanbieder, met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- 7.3 De klachtenadviescommissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden indien de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 7.4 De klachtenadviescommissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 7.5 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk hun standpunten toe te lichten. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 7.6 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtenadviescommissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de klachtenadviescommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 7.7 De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen en vereiste vertrouwelijkheid.
- 7.8 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 7.9 De klachtenadviescommissie kan zich na voorafgaand overleg met de zorgaanbieder laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de zorgaanbieder komen.

Artikel 8 Het niet verder behandelen van een klacht

- 8.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze:
- door de klager wordt ingetrokken of
 - naar genoegen van de klager is weggenomen, bijvoorbeeld door bemiddeling (zoals beschreven in artikel 6.1 en 6.2).

Titel:	Reglement Klachtenadviescommissie
Status/datum:	Definitief, aangepast aan de Wzd/8 september 2020

- 8.2 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenadviescommissie wenst.
- 8.3 Het niet verder behandelen van een klacht wordt door de klachtenadviescommissie schriftelijk medegedeeld aan klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 9 Advies inzake een klacht

- 9.1 De behandeling van een klacht door de klachtenadviescommissie leidt tot een niet-bindend advies aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder over:
- a. onbevoegdverklaring van de klachtenadviescommissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht.
- 9.2 Het advies van de klachtenadviescommissie kan ook inhouden een advies dat naar het oordeel van de klachtenadviescommissie een andere instantie een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden. Bijvoorbeeld de tuchtrechter, civiel rechter of strafrechter.
- 9.3 De klachtenadviescommissie adviseert niet over het al dan niet toekennen van een schadeclaim.
- 9.4 De klachtenadviescommissie komt onafhankelijk, zonder last of ruggespraak en met gewone meerderheid van stemmen tot een advies over de beoordeling van de klacht. Aanvullend op dit advies kan de klachtenadviescommissie aanbevelingen doen.
- 9.5 Een opschrift gesteld advies beschrijft de wijze waarop de klachtenadviescommissie de klacht behandeld heeft, motiveert de conclusie van de klachtenadviescommissie en bevat de namen van de leden van de klachtenadviescommissie die het advies hebben opgesteld. Adviezen worden ondertekend door de voorzitter.
- 9.6 Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, wordt het advies van de klachtenadviescommissie schriftelijk medegedeeld aan:
- de klager,
 - de aangeklaagde,
 - de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder
- 9.7 Indien de klachtenadviescommissie afwijkt van de in artikel 9.6 genoemde termijnen doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtenadviescommissie haar oordeel over de klacht alsnog zal uitbrengen.

Artikel 10 Opschorten beoordeling door en reactie van de zorgaanbieder

- 10.1 Zolang een klacht binnen de in dit reglement gestelde termijn, in behandeling is bij de klachtenadviescommissie, schort de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder zijn oordeel over de betreffende klacht op. Op het moment dat de klachtenadviescommissie de termijn voor behandeling overschrijdt, kan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder alsnog overgaan tot beoordeling van de klacht.
- 10.2 Indien de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder hangende de klachtenbehandeling door de klachtenadviescommissie een nieuw besluit neemt ten aanzien van hetgeen waarover is geklaagd, doet de Raad van Bestuur terstond mondeling mededeling van dit besluit, onverwijld gevolgd door een schriftelijke bevestiging, aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenadviescommissie.

Titel:	Reglement Klachtenadviescommissie
Status/datum:	Definitief, aangepast aan de Wzd/8 september 2020

- 10.3 Indien de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder van de klachtenadviescommissie een mededeling aangaande het afwijken van de adviestermijn in de zin van artikel 9.6 ontvangt, kan de zorgaanbieder besluiten om alsnog over te gaan tot het beoordelen van de klacht. Van het besluit om tot beoordeling van de klacht over te gaan wordt terstond mondeling, onverwijld gevolgd door een schriftelijke bevestiging, mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenadviescommissie.
- 10.4 Indien het advies van de klachtenadviescommissie aanvullende aanbevelingen omvat, geeft de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder binnen een maand na ontvangst van het advies, schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenadviescommissie aan of en zo ja, welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van deze aanbevelingen.

Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 11.1 De klachtenadviescommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt na datum uitspraak maximaal 2 jaar bewaard. De Raad van Bestuur van de betreffende zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, indien voor een ander, daarmee verenigbaar doel, verwerking nog noodzakelijk is. Bijvoorbeeld als er nog een civiel- of tuchtrechtelijke zaak ten aanzien van deze klacht loopt.
- 11.2 De gegevens met betrekking tot een klacht maken geen onderdeel uit van het medisch dossier. Eventuele afspraken die kunnen voortvloeien uit een klacht kunnen wel in het medisch dossier worden opgenomen.

Artikel 12 Geschilleninstantie en overige organen

- 12.1 De klager heeft ingevolge artikel 21 van de Wkkgz het recht om de klacht voor te leggen aan een geschilleninstantie. Bijvoorbeeld wanneer de klacht naar het oordeel van de klager onvoldoende is behandeld of onvoldoende is weggenomen.
- 12.2 Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, een geschilleninstantie, inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 13 Kosten

- 13.1 Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
- 13.2 De leden van de commissie ontvangen vacatiegeld per bezochte vergadering en per behandeling van een klacht, alsmede een reiskostenvergoeding op basis van schriftelijk ingediende declaraties. De hoogte van de vergoeding en de wijze van verrekening, wordt vastgesteld door het Bestuurlijk overleg.

Artikel 14 Jaarverslag en huishoudelijk reglement

- 14.1 De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het

Titel:	Reglement Klachtenadviescommissie
Status/datum:	Definitief, aangepast aan de Wzd/8 september 2020

verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. In dit jaarverslag beschrijft de klachtenadviescommissie het aantal en de aard van de door de klachtenadviescommissie behandelde klachten en de strekking van de adviezen en aanbevelingen van de klachtenadviescommissie.

- 14.2 Het jaarverslag wordt vastgesteld door het Bestuurlijk overleg en daarna verspreid aan alle aangesloten zorgaanbieders.
- 14.3 De klachtenadviescommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Bepalingen in dat huishoudelijk reglement mogen niet in strijd zijn met dit reglement.

Artikel 15 Wijze van openbaarmaking reglement

- 15.1 De Raad van Bestuur van elke zorgaanbieder maakt dit reglement openbaar, binnen tien dagen nadat het is vastgesteld. Dit gebeurt op een wijze die bij zorgaanbieder gebruikelijk is, onder vermelding van het adres hoe een klacht bij de klachtenadviescommissie kan worden ingediend.
- 15.2 Een afschrift van dit reglement wordt ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de cliënten.
- 15.3 Het reglement wordt ter inzage aangeboden aan eenieder die daarom verzoekt.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement

- 16.1 Dit reglement is vastgesteld en kan uitsluitend worden gewijzigd na een gezamenlijk voorgenomen besluit van alle Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders.
- 16.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de klachtenadviescommissie.
- 16.3 De vaststelling of wijziging van dit reglement valt ex artikel 3 lid 1 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen onder het verzwaaard adviesrecht van de cliëntenraad en op grond van artikel 27 lid 1 sub j WOR onder het instemmingsrecht van de Ondernemingsraad.

Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

- 17.1 In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtenadviescommissie.

Artikel 18 Toezicht

- 18.1 Het Bestuurlijk Overleg ziet er, namens alle aangesloten zorgaanbieders op toe dat de klachtenadviescommissie haar werkzaamheden volgens dit reglement uitvoert.

Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

- 19.1 Dit reglement treedt in werking op 8 september 2020.

Titel:	Reglement Klachtenadviescommissie
Status/datum:	Definitief, aangepast aan de Wzd/8 september 2020