



## **Klachtencommissie cliënten Winnock.**

Inleiding.

Winnock hecht aan kwaliteit. Daarom heeft Winnock een klachtenprocedure. Daarmee beogen wij onze kwaliteit waar nodig verder te verbeteren. De klachtenprocedure voorziet erin dat uw klacht wordt opgepakt binnen de vestiging en volgens de algemene klachtenprocedure. Als die niet tot een voor u tevredenstellend resultaat leidt kunt u de klacht voorleggen aan de “Klachtencommissie Cliënten Winnock”

U kunt uw klacht direct ter beoordeling voorleggen aan de “Klachtencommissie Cliënten Winnock”. In het reglement staat vermeld hoe de klachtencommissie uw klacht behandelt. De klachten die u aan de klachten commissie kunt voorleggen betreffen klachten over het optreden en handelen van de medewerkers van onze organisatie die bij uw behandeling betrokken zijn (elke deskundige van onze organisatie). De klachtencommissie echter gaat niet over andere klachten dan het optreden en handelen (gedragingen) van onze professionals naar u toe. Klachten over facturen bijvoorbeeld vallen niet onder deze regeling.

Bij de klachtencommissie dient u uw klacht schriftelijk in te dienen. Het is aan te raden het doel dat u wilt bereiken met uw klacht en de punten waarover u een uitspraak wilt hebben in uw klachtbrief aan te geven.

De commissie zal meestal eerst nog voorstellen om uw klacht door bemiddeling op te lossen.

Als u dat niet wilt en direct behandeling van uw klacht door de commissie wilt, kunt u dat al aangeven in uw klachtbrief.

De commissie laat u weten hoe de procedure verloopt. Hoor en wederhoor dienen te worden toegepast. Dat wil zeggen dat ook degene tegen wie u een klacht heeft ingediend (de aangeklaagde), een kopie van uw brief ontvangt en gevraagd wordt om daarop te reageren. Meestal volgt daarna een hoorzitting waar beide partijen mondeling hun standpunt kunnen toelichten. U kunt zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid.

De klachtencommissie laat u en de aangeklaagde schriftelijk weten of uw klacht gegrond (u heeft gelijk), deels gegrond of ongegrond is (u heeft ongelijk) en waarom de commissie dat vindt. De klachtencommissie kan zelf geen maatregelen treffen. Wel kan zij aan de Winnock professional en aan de directie van Winnock aanbevelingen doen over hoe uw klacht opgelost kan worden, en/of in de toekomst kan worden voorkomen. Winnock zal dan binnen een maand na de uitspraak van de “klachtencommissie cliënten” schriftelijk laten weten of en hoe de aanbevelingen worden overgenomen. Hiervan krijgt u een afschrift. Er is geen wettelijke verplichting om de aanbevelingen van de klachtencommissie te volgen. Er is geen beroepsmogelijkheid. Als u niet zelf een klacht wilt indienen, kunt u iemand machtigen om dit namens u te doen. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen. Er zijn geen kosten verbonden aan deze klachtenbehandeling.



Het adres van de commissie is:

Klachtencommissie Cliënten Winnock  
T.a.v. secretariaat klachtencommissie  
Coltbaan 17-19  
3439 NG Nieuwegein.  
Telefoonnummer: 030 220 90 20  
e-mail: [nederland@winnock.nl](mailto:nederland@winnock.nl)



## **Klachtenreglement Klachtencommissie Cliënten Winnock.**

### **Artikel 1. Begrippen**

#### *Klacht*

Een als zodanig verwoorde onvrede-uiting van of namens de cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening, gedragingen of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame personen en/of instellingen tegen een cliënt.

#### *Klager*

Degene die een klacht kenbaar maakt. Dit kan zijn een cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Klachtencommissie Cliënten.

#### *Cliënt*

Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Winnock BV, Winnock Zorg BV of van een voor de desbetreffende zorgaanbieder werkzame personen.

#### *Klachtencommissie Cliënten Winnock*

Een door de zorgaanbieder, in het kader van de klachtenregeling, ingestelde commissie, die de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten tot taak heeft conform deze Klachtenregeling.

#### *Aangeklaagde*

de persoon tegen wie de klacht gericht is.

#### *Medewerker*

Diegene die zorg dan wel dienst verleent onder eindverantwoordelijkheid van de Zorgaanbieder

#### *Zorgaanbieder*

Winnock BV en/of Winnock Zorg BV of daaraan verbonden zorgverleners binnen de propositie "Santrion, laat je groeien".

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij;

Klachtencommissie Cliënten Winnock  
Secretariaat klachtencommissie  
Coltbaan 17-19  
3439 NG Nieuwegein.

### **Artikel 2. Klachtenregeling Cliënten Winnock.**

Deze regeling is krachtens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, hierna te noemen WKCZ, van toepassing op cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door de orgaanbieder.



### **Artikel 3. Doel van de regeling**

Deze klachtenregeling heeft tot doel bij te dragen aan het behouden en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van zorg aan cliënten.

Voorts moet de klachtenregeling bijdragen tot:

- 3.1. Recht doen aan de individuele klager door het bieden van een procedure voor onafhankelijke bemiddeling en behandeling van klachten.
- 3.2. Het behoud van dan wel herstel van de relatie en het vertrouwen en de gelijkwaardigheid tussen klager en medewerker.
- 3.3. Zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht of onvrede, door het signaleren en verbeteren van mogelijke structurele tekorten in de organisatie en/of in de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.  
Daarin zijn begrepen klachten als bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).

### **Artikel 4. Uitgangspunten voor de klachtencommissie Cliënten**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk;
2. de klachtencommissie biedt een onpartijdige behandeling van de klacht;
3. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
4. klager en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
5. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
6. klager en aanklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht;
7. klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke Levenssfeer van een derde niet aantast;
8. het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;
9. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden;
10. de klachtencommissie behandelt geen schadeclaims, geen klachten over facturatie, over werkwijze van de organisatie van de zorgverlener en vergelijkbare niet direct op de verleende zorg betrekking hebbende klachten.

### **Artikel 5. Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie**

- lid 1: De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder in ieder geval een onafhankelijk voorzitter (niet werkzaam bij Winnock) bij voorkeur met juridische achtergrond en een professional.
- lid 2: De leden van de klachtencommissie inclusief de voorzitter, worden benoemd door de van Winnock.



lid 3: Een medewerker van Winnock betrokken bij de zorgverlening aan klager kan geen lid zijn de klachtencommissie.

lid 4: De Directie van Winnock kan een lid van de commissie alleen ontslaan uit zijn functie als er goede gronden voor aanwezig zijn. Gronden voor ontslag als hier bedoeld zijn:

- eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie;
- het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie volgens de mening van de overige leden van de commissie;
- gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

De klachtencommissie kan bij haar werkzaamheden worden ondersteund door een ambtelijk secretaris, die echter geen deel uitmaakt van de klachtencommissie, niet zelf participeert in de behandeling van de klacht nog daarin betrokken is of is geweest.

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken indien zijn onpartijdigheid niet kan worden gewaarborgd. Een plaatsvervanger kan dan de behandeling van de klacht overnemen van het teruggetreden lid.

De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor de duur van 3 jaar. Herbenoeming is mogelijk.

De leden van de klachtencommissie ontvangen (indien deze niet werkzaam zijn voor de zorgverlener) een vergoeding van de gemaakt kosten in het kader van de uitoefening van hun taak.

## **Artikel 6. Taken en Bevoegdheden van de klachtencommissie**

Artikel 6.1. De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- A. het beoordelen van klachten op ontvankelijkheid;
- B. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde, een en ander met inachtneming van het in artikel 7 en 10 bepaalde;
- C. het op basis van de ingediende klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg van de desbetreffende zorgaanbieder en het doen van aanbevelingen voor verbetering aan zorgverlener;
- D. het zorgen voor een goede registratie van de ingediende klachten;
- E. het in voorkomende gevallen adviseren van de zorgaanbieder over gevallen waarin dit reglement niet voorziet en bij wijzigingen van dit reglement
- F. jaarlijks, na afloop van een kalenderjaar, uitbrengen van een anoniem verslag aan de zorgaanbieder van de behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar.

Artikel 6.2. De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- A. het oproepen en horen van klager en aangeklaagde;
- B. het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- C. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- D. raadplegen en inzien van dossiergegevens die betrekking hebben op de klacht, voor dit geschiedt met gerichte toestemming van de patiënt of dienst wettelijk vertegenwoordiger,



waarbij de houder van de (medische en /of psychologische) dossiergegevens in de gelegenheid wordt gesteld de gegevens die betrekking hebben op derden af te schermen;

#### **Artikel 7. Niet ontvankelijkheid van klachten**

De klachtencommissie acht een klacht niet ontvankelijk als:

1. klacht geen betrekking heeft op (een medewerker van) de instelling;
2. de klacht betreft een schadevergoeding of een (financiële) aansprakelijkheid;
3. de klacht anoniem wordt ingediend;
4. de klacht wordt ingediend namens iemand die daarmee niet instemt en wiens instemming vereist is;
5. de klachtencommissie van oordeel is dat de klager niet toerekeningsvatbaar is;
6. een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
7. de klacht al eerder door de klachtencommissie behandeld is en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan die aanleiding geven om opnieuw tot behandeling over te gaan, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie;
8. de klacht betrekking heeft op een situatie die zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht en een beoordeling redelijkerwijs niet meer mogelijk is, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.

Indien de Klachtencommissie Cliënten oordeelt dat de klacht of de klager niet ontvankelijk is of dat zij niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven over de mogelijkheden de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen

#### **Artikel 8. Behandeling van de klacht door de Klachtencommissie Cliënten Winnock.**

1. Slechts een klacht van een cliënt die gebruik maakt (dan wel een nabestaande of zaakwaarnemer van een cliënt die gebruik gemaakt heeft) van de zorgverlening van Winnock kan door de Klachtencommissie Cliënten in behandeling worden genomen.
2. Een klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de Klachtencommissie . Klachten die door de zorgaanbieder worden ontvangen en gericht aan of bedoeld zijn voor de Klachtencommissie Cliënten, worden direct na ontvangst doorgestuurd naar de Klachtencommissie Cliënten.
3. De Klachtencommissie Cliënten registreert de binnengekomen klacht en bevestigt de ontvangst van het klachtenformulier binnen een week aan de klager, met de toezegging dat binnenkort nader bericht volgt. Tevens stelt de Klachtencommissie de klachtbrief ter beschikking aan de aangeklaagde, de directie van Winnock en vermeldt de verdere procedure die de Klachtencommissie Cliënten zal volgen.
4. De Klachtencommissie Cliënten gaat na of de klager en de ingediende klacht ontvankelijk zijn en neemt hierover een standpunt in dat aan klager, aangeklaagde, directie van Winnock zal worden meegedeeld.
5. De Klachtencommissie Cliënten onderzoekt eerst of de klacht in der minne kan worden opgelost. Indien dit niet het geval blijkt te zijn, gaat de Klachtencommissie Cliënten over tot behandeling van de klacht.
6. De Klachtencommissie Cliënten onderzoekt de klacht en heeft daarbij toegang tot alle benodigde gegevens, zonodig met toestemming van betrokkenen, en kan zich over alles wat zij noodzakelijk vindt voor de behandeling van de klacht, laten inlichten door alle betrokken medewerkers van de instelling en eventueel een deskundige.



7. De partijen kunnen in een zitting worden gehoord. De Klachtencommissie Cliënten beslist binnen twee weken na ontvangst van het klachtenformulier of er een zitting zal worden gehouden. Als de klager bij het melden van de klacht heeft aangegeven gehoord te willen worden zal er in ieder geval een hoorzitting worden gehouden. De commissie maakt dit schriftelijk kenbaar aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van Winnock en overlegt met klager en aangeklaagde over een datum. Binnen twee weken na deze beslissing van de Klachtencommissie Cliënten dient een datum voor de zitting bekend te zijn, middels een uitnodiging voor de zitting.  
Indien iemand verhinderd is in persoon naar de zitting te komen kan de toelichting ook schriftelijk worden gegeven.
8. Als er een zitting wordt gehouden, nodigt de Klachtencommissie Cliënten de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen van de leden van de Klachtencommissie Cliënten die de klacht zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden.
9. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door functionarissen die inhoudelijk op de hoogte zijn en beslissingsbevoegdheid hebben.
10. De Klachtencommissie Cliënten kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
11. Indien daar aanleiding toe is, doet de Klachtencommissie Cliënten schriftelijk aanbevelingen aan de Raad van Bestuur, gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen.
12. Binnen vier weken na haar laatste zitting maakt de Klachtencommissie Cliënten haar oordeel, conclusie en aanbevelingen kenbaar. Zij laat deze vergezeld van een verslag van het hoor en wederhoor, ongeacht of er een daartoe strekkende zitting heeft plaatsgevonden, dat zij zendt aan de
  - klager;
  - aangeklaagde;
  - directie.Het oordeel behelst een van de volgende mogelijkheden:
  - de klager of de klacht is niet-ontvankelijk;
  - de Klachtencommissie Cliënten is onbevoegd de klacht in behandeling te nemen;
  - de klacht is ongegrond;
  - de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
13. Een oordeel, conclusie, beslissing of aanbeveling van de Klachtencommissie Cliënten heeft het karakter van advies aan de Directie van Winnock.
14. De Directie besluit binnen vier weken na ontvangst van de conclusie en het oordeel van de Klachtencommissie Cliënten en haar eventuele aanbevelingen. Hij deelt dit schriftelijk mee en vermeldt of deze hem aanleiding geven maatregelen te nemen en zo ja, welke. De Directie zendt zijn oordeel aan de
  - klager;
  - aangeklaagde;
  - Klachtencommissie Cliënten.



#### **Artikel 9. Algemene bepalingen klachtenbehandeling**

1. Een klacht dient binnen een jaar na de gebeurtenis bij de Klachtencommissie Cliënten te ingediend.
2. Bij het indienen van de klacht wordt geacht dat de klager op de hoogte is van deze klachtenregeling van Winnock en dat hij zal handelen overeenkomstig de bepalingen in deze regeling.
3. Een ieder die een klacht indient, machtigt daarmee de Klachtencommissie om alle relevante gegevens in te zien, behalve die gegevens waar een schriftelijke voor vereist is, waar de klager om verzocht kan worden.
4. De Klachtencommissie Cliënten kan interne medewerkers en deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
5. De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of bijstaan door een zelf gekozen persoon, zulks voor eigen rekening.

#### **Artikel 10. Stopzetten van de klachtenprocedure**

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zijn klacht te deponeren bij een andere daartoe geëigende instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter. Als de klager hiertoe besluit, dient hij dit onverwijld aan de klachtencommissie mede te delen.
3. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de (financiële) aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond verwezen naar de aangeklaagde.
4. Wanneer een klacht niet ontvankelijk is wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

#### **Artikel 11. Beroep**

In het kader van deze klachtenregeling is geen beroepsmogelijkheid voorzien.

#### **Artikel 12. Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Winnock, gehoord hebbende de klachtencommissie.
2. Wijziging van dit reglement geschiedt door de directie van Winnock gehoord hebbende de klachtencommissie.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2010.

Nieuwegein, januari 2010.



Bijlage; Toelichting op de Klachtencommissie Cliënten Winnock.

Adres van de Klachtencommissie:

Klachtencommissie Cliënten Winnock  
Secretariaat klachtencommissie  
Coltbaan 17-19  
3439 NG Nieuwegein

Leden van de klachtencommissie;

Mr. B.G Lemstra, voorzitter  
Dhr. E. Hairwassers, lid  
Derde lid kan afhankelijk deskundigheid per keer wisselen

Secretariaat van de klachtencommissie:

Mevr. B. Verspuy.



## Bijlage 2; wetstekst

(Tekst geldend op: 20-11-2009)

---

### **Wet van 29 mei 1995, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg**

---

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het gewenst is wettelijke regels te stellen ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

#### **Hoofdstuk I. Algemene bepalingen**

##### **Artikel 1**

1. In deze wet wordt verstaan onder:
  - a. Onze Minister: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
  - b. instelling:
    - 1° elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin:
      - a. zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;
      - b. maatschappelijke ondersteuning wordt geboden door derden als bedoeld in artikel 10 van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
      - c. verslavingszorg wordt verleend;
    - 2° een gemeentelijke gezondheidsdienst als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet collectieve preventie;
    - 3° een kindercentrum als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder d, en een gastouderbureau als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder e, van de Wet kinderopvang.
  - c. zorgaanbieder:
    - 1° een rechtspersoon of natuurlijk persoon, die een instelling in stand houdt;
    - 2° de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk een instelling in stand houden;
    - 3° een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband met een instelling, zorg als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten verleent;
  - d. cliënt: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
  - e. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredende organisatorische verbanden, waarin maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg wordt verleend, worden aangemerkt als instelling in de zin van deze wet.
3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere natuurlijke personen, die maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verlenen, worden aangemerkt als zorgaanbieder in de zin van deze wet.
4. Deze wet is niet van toepassing op klachten van onvrijwillig in een inrichting opgenomen cliënten, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen worden behandeld.

#### **Hoofdstuk II. Behandeling van klachten**

##### **Artikel 2**

1. Elke zorgaanbieder treft een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Hij brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten.
2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
  - a. voorziet erin dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder;
  - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
  - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de



- klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
  - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
  - f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
3. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
  4. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
  5. De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onder c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
  6. In afwijking van het vierde lid kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, eveneens een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden.
  7. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:
    - a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
    - b. de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
    - c. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a;
    - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;
    - e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
    - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
    - g. de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.
  8. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.
  9. De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt. In het geval van een zorgaanbieder van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, zendt hij het verslag, in afwijking van de eerste zin, aan de toezichthouder, genoemd in artikel 61, eerste lid, van de Wet kinderopvang.

#### **Artikel 2a**

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
2. In afwijking van het eerste lid worden klachten ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, door haar gemeld aan de ingevolge artikel 61 van de Wet kinderopvang met het toezicht op de naleving van die wet belaste ambtenaren.

### **Hoofdstuk III. Handhaving en toezicht**

#### **Artikel 3**

1. Indien Onze Minister van oordeel is dat het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, kan hij de zorgaanbieder een schriftelijke aanwijzing geven.
2. In de aanwijzing geeft Onze Minister met redenen omkleed aan op welke punten het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, alsmede de in verband daarmee te nemen maatregelen.



3. Een aanwijzing bevat de termijn waarbinnen de zorgaanbieder er aan moet voldoen.
4. De zorgaanbieder is verplicht binnen de daarbij gestelde termijn aan de aanwijzing te voldoen.

#### **Artikel 3a**

1. Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet zijn belast de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.
2. De toezichthouders, genoemd in het eerste lid, beschikken niet over de bevoegdheden, genoemd in de artikelen 5:18 en 5:19 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### **Artikel 3b**

Onze Minister is bevoegd tot oplegging van een last onder bestuursdwang ter handhaving van de uit een krachtens artikel 3 gegeven aanwijzing voortvloeiende verplichtingen.

#### **Artikel 3c**

1. De artikelen 3, 3a en 3b zijn niet van toepassing ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°.
2. Met het toezicht op de naleving van deze wet ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, zijn belast de op grond van artikel 61, eerste lid, van de Wet kinderopvang door het college van burgemeester en wethouders bij besluit aangewezen ambtenaren. Het bepaalde bij of krachtens de hoofdstukken 4 en 5 van de Wet kinderopvang is van overeenkomstige toepassing.

### **Hoofdstuk IV. Overgangs- en slotbepalingen**

#### **Artikel 4**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze wet en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 5 [Vervallen per 17-06-2005]

Artikel 6 [Vervallen per 17-06-2005]

#### **Artikel 7**

1. Deze wet, met uitzondering van artikel 6, treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede maand na de datum van uitgifte van het *Staatsblad*, waarin zij wordt geplaatst. Artikel 6 treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.
2. De zorgaanbieder treft de in artikel 2 bedoelde regeling binnen drie maanden na de inwerkingtreding van deze wet.

#### **Artikel 8**

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Lasten en bevelen dat deze in het *Staatsblad* zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te 's-Gravenhage, 29 mei 1995

Beatrix

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

E. Borst-Eilers

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

E. G. Terpstra

Uitgegeven de tweeëntwintigste juni 1995

De Minister van Justitie,

W. Sorgdrager