

Klachtenregeling ZGT

In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Aangeklaagde*
Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- b. *Cliëntenraad*
De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder.
- c. *Cliënt of patiënt*
Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
- d. *Geschil*
Een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.
- e. *Klacht*
Een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenbemiddelaar over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening, niet betrekking hebbend op de financiële vergoeding die door het ziekenhuis of andere partij in rekening is gebracht.
- f. *Klachtenbemiddelaar*
Degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent.
- g. *Klachtenonderzoekscommissie*
De commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een zienswijze geeft over de gegrondheid van een klacht en daarover advies geeft aan de Raad van Bestuur, die op grond daarvan een oordeel geeft zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- h. *Klager*
De patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.
- i. *Leidinggevende*
Persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of

Almelo

Zilvermeeuw 1
Postbus 7600
7600 SZ Almelo

Hengelo

Geerdinksweg 141
Postbus 546
7550 AM Hengelo

 facebook.com/ZGTinfo

 twitter.com/ZGT_info

 linkedin.com/company/zgt

 youtube.com/user/ZGTinfo

 zgt.nl - zgt.nl/mijnzgt

medewerker.

j. *Oordeel*

Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

k. *Raad van Bestuur*

De Raad van Bestuur van ZGT.

l. *Schadeclaim*

Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

m. *Schriftelijk*

Door middel van een geschreven dan wel geprint document of elektronisch (bijvoorbeeld via e-mail) met duidelijke vermelding van afzender, adresant en datum van verzending, niet zijnde door middel van een berichtendienst.

n. *Vertegenwoordiger*

De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt.

o. *Wet*

Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

p. *Zorg*

Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Stichting Ziekenhuisgroep Twente en van gelieerde instellingen die met ZGT schriftelijk zijn overeengekomen deze klachtenregeling toe te passen.

q. *Zorgaanbieder*

Stichting Ziekenhuisgroep Twente (ZGT) en gelieerde instellingen die op grond van een schriftelijk vastgelegde afspraak met ZGT zijn overeengekomen deze regeling toe te passen.

r. *Zorgverlener*

Een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 2 Waar kan de patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. De zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit.
2. De leidinggevende.

3. De klachtenbemiddelaar.

Artikel 3 De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenbemiddelaar.

Artikel 4 De klachtenbemiddelaar

1. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenbemiddelaar heeft tenminste de volgende taken:
 - a. Hij informeert patiënten, medewerkers, zorgverleners werkzaam binnen ZGT en derden over de klachtenregeling.
 - b. Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
 - c. Hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht.

- d. Hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtenonderzoekscommissie.
 - e. Hij informeert, indien van toepassing, de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenbemiddelaar, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenbemiddelaar richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
 4. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenbemiddelaar.
 5. De klachtenbemiddelaar:
 - a. Registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.
 - b. Rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur.
 - c. Signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
 - d. Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
 6. De klachtenbemiddelaar kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
 7. Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenbemiddelaar kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenbemiddelaar zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenbemiddelaar. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend.

- Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenbemiddelaar deze (elektronisch) registreert.
 - Een klacht op grond van de wet Bopz kan ook mondeling worden ingediend [zie bijlage: addendum Bopz, een klachtenregeling Bopz].
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. Een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming.
 - b. De vertegenwoordiger van de patiënt.
 - c. Diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
 3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
 4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
 5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenbemiddelaar of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenbemiddelaar de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenbemiddelaar op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenbemiddelaar, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **Verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16.
 - b. **Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenbemiddelaar neemt de klacht in behandeling.
 - c. **Verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en neemt een beslissing over de gegrondheid van de klacht en verzendt die naar de Raad van Bestuur die over de klacht een oordeel geeft.
 - d. **Verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld.
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Artikel 7 Behandeling door klachtenbemiddelaar

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenbemiddelaar:
 - a. Kan met klager afspreken dat de klachtenbemiddelaar eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
 - b. Zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenbemiddelaar de klacht af en registreert dit.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder. In dat geval zal de klacht in behandeling genomen worden door de klachtenonderzoekscommissie. Ook dit wordt geregistreerd.

Artikel 8 Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

ZGT heeft een klachtenonderzoekscommissie ingesteld. De werkwijze van deze commissie is vastgelegd in een eigen reglement. In dit reglement is in ieder geval het navolgende geregeld:

- a. Het aanspreekpunt voor klager en aangeklaagde tijdens het onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie.
- b. De wijze van onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie.
- c. De samenstelling van de commissie, die een onafhankelijke beoordeling van klachten moet garanderen.
- d. De termijnen waarbinnen tot een zienswijze over de gegrondheid wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze kunnen worden verlengd.

Artikel 9 Oordeel Raad van Bestuur

1. Na ontvangst van de zienswijze van de klachtenonderzoekscommissie over de gegrondheid van de klacht geeft de Raad van Bestuur daarover haar oordeel in de zin van de Wkkgz.
2. Indien de Raad van Bestuur of klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur of klachtenonderzoekscommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.

Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald. De termijn wordt opgeschort gedurende de tijd dat de klager nog niet heeft gereageerd op een verzoek om nadere informatie.

3. Indien de Raad van Bestuur of klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur of klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur of klachtenonderzoekscommissie meldt daarbij de klager dat die de mogelijkheid heeft om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie. Indien de klager daartoe over gaat kan de klachtenonderzoekscommissie besluiten om de procedure te beëindigen.
4. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar van ZGT. Een schadeclaim kan uitsluitend schriftelijk worden behandeld.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar namens de Raad van Bestuur een oordeel over de gegrondheid van de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of kan van deze termijn kan worden afgeweken. Indien de klacht niet of niet duidelijk vermeldt waarom het ziekenhuis tot vergoeding van schade gehouden is en om welke soort schade het gaat en in geval dat geen machtiging is gegeven voor het kunnen inwinnen van medisch of juridisch advies gaat de termijn van 6 weken pas van start indien hierin is voorzien.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de geldende Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

5. De termijnen opgenomen in art. 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).

Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenbemiddelaar contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenbemiddelaar spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject.

Artikel 13 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenbemiddelaar

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenbemiddelaar, de klachtenonderzoekscommissie of de schadebehandelaar besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar

medewerkers uit of zich anderszins misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschilleninstantie ziekenhuizen (art. 14 lid 1).

Artikel 14 Geschilleninstantie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 lid 1 of 10 lid 3 bedoelde oordeel van ZGT worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Artikel 15 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Het inwinnen van medisch of juridisch advies over een klacht wordt niet als schending van dit artikel beschouwd.

Artikel 16 Registratie

1. Indien de klacht wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Dossiers van klachten uit de bemiddeling of klachten waarover een oordeel wordt gevraagd, worden tot 5 jaar na afronding van de klacht bewaard. De dossiers met betrekking tot een klacht die als schadeclaim wordt behandeld blijven tot 12 jaar nadat het debat over de schade is afgesloten of het laatste de verjaring is gestuit, bewaard.
2. Als een klager zijn dossier zoals bedoeld in lid 1 eerder dan genoemde termijn wil laten vernietigen, moet hij dit schriftelijk aanvragen bij de Raad van Bestuur. Bij de beoordeling van een verzoek tot vernietiging worden dezelfde afwegingen gemaakt als bij een soortgelijk verzoek ten aanzien van het medisch dossier (zie document privacy en persoonsgegevens ZGT, versie 6).
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard met uitzondering van documenten die de behandelaar relevant acht voor de medische behandeling

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 19 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden door Stichting Ziekenhuisgroep Twente geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 20 Jaarverslag

1. De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over de uitvoering van deze regeling. Het jaarverslag vermeldt:
 - het aantal in het verslagjaar geregistreerde klachten, als bedoeld in artikel 6 lid 2 en 7 lid 3;
 - een rubricering en analyse van de aard van de geregistreerde klachten;
 - een vermelding van de wijze van afhandeling van de geregistreerde klachten;

- een vermelding van de strekking van de oordelen op de klachten die door de klachtenonderzoekscommissie zijn behandeld;
 - een vermelding van de (aanbevolen) acties en verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten.
2. De zorgaanbieder zendt het jaarverslag naar de cliëntenraad en stelt de cliëntenraad in de gelegenheid er inhoudelijk op te reageren. De klachtenbemiddelaar en de klachtenonderzoekscommissie lichten het verslag mondeling toe aan de cliëntenraad indien de cliëntenraad hen daartoe uitnodigt.

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en de cliëntenraad en indien van toepassing de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 24 Datum van inwerkingtreding

1. Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2019.

Bijlage: [Addendum Bopz, een klachtenregeling Bopz](#)