



**Interprovinciale
Klachtencommissie**
Groningen / Drenthe

**Klachtenregeling voor cliënten van instellingen
aangesloten bij de
Interprovinciale Klachtenregeling Groningen Drenthe
(IPKC)**

DE ZIJLEN
DRIEVERS DALE
DE TRANS
MEE DRENTHE
MEE GRONINGEN
NIEUW WOELWIJCK
NOVO
PROMENS CARE
STICHTING ILMARIJNEN
VANBOEIJEN
STICHTING JADE
STICHTING DROOMKINDEREN
HUIZE HENRICUS
JOLING ZORG
CENTRUM VOOR DAGBESTEDING EN WERK
MYCARE
NOVATEC
ABILITY

Inleiding

De Wet klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) verplicht zorginstellingen een regeling te hebben volgens welke klachten van cliënten kunnen worden behandeld door een speciaal daartoe ingestelde, onafhankelijke commissie. De WKCZ heeft daarbij twee doelstellingen: het bieden van genoegdoening aan de klager en het leveren van een bijdrage aan kwaliteitsverbetering bij de zorgaanbieder. Het bieden van schadevergoeding aan een klager behoort niet tot de doelstellingen van de WKCZ.

Met deze regeling voldoen de aangesloten instellingen niet alleen aan bovengenoemde wettelijke verplichting maar ook aan hun streven de omgang met en behandeling van klachten een plaats te geven in hun kwaliteitsbeleid.

Wat betreft die omgang: het verdient de voorkeur klachten (voor de begripsomschrijvingen zie artikel 1) op een zo laag (maar wel competent) mogelijk niveau binnen de organisatie en zo snel als dat mogelijk is te bespreken met de klager. De aangesloten instellingen hebben daartoe hun medewerkers geïnstrueerd en geschoold.

Als dat geen resultaat oplevert kan de klager naar de onafhankelijke klachtencommissie IPKC gaan. **Het blijft echter het recht van iedere klager om, ook zonder dat eerst geprobeerd is intern de klacht op te lossen, rechtstreeks naar de klachtencommissie te gaan.** Het blijft ook het recht van een klager om naast deze procedure andere procedures (bij de inspectie, de tuchtrechter, de civiele rechter, de strafrechter) te beproeven. In dat geval kan echter de IPKC op basis van dit reglement vanuit het oogpunt van proceseconomie besluiten, de bij haar aanhangig gemaakte procedure aan te houden tot die andere procedure(s) afgehandeld is/zijn.

Behandeling door de IPKC is met name zinvol wanneer klager en zorgaanbieder het niet eens zijn over de vraag, wat zich nu precies heeft voorgedaan waarover geklaagd wordt en/of over de norm.

De klachtencommissie doet dus een uitspraak over hoe de zorgaanbieder in de situatie waarover geklaagd wordt, *gehandeld* heeft en hoe een goede zorgaanbieder, in deze situatie op basis van deze feiten had *behoren te handelen*. Een en ander leidt tot een gegronnd respectievelijk ongegronnd verklaring van de klacht.

Om een zodanige uitspraak te kunnen doen, is onderzoek nodig. Dat onderzoek vindt plaats op basis van de klachtbrief, het verweerschrift dat van de zorgaanbieder gevraagd wordt, het dossieronderzoek en de hoorzitting. Dossieronderzoek vindt plaats op basis van een machtiging van diegene die, daartoe bevoegd is (de cliënt of zijn belangenbehartigers in de vorm van ouders van een minderjarig kind, curator, mentor of een persoon die als belangenbehartiger bij de zorgaanbieder bekend staat en als zodanig feitelijk geaccepteerd is). Veelal is zonder machtiging en dus dossieronderzoek de behandeling van de klacht niet mogelijk.

De hoorzitting heeft onder meer tot doel, tegenstrijdigheden tussen klachtbrief, verweerschrift en uitkomsten dossieronderzoek op te heffen. De hoorzitting duurt over het algemeen niet langer dan een uur.

Tijdens het gehele onderzoek zijn klager en zorgaanbieder voor de klachtencommissie gelijkwaardig. Dit komt onder meer tot uiting in de wisseling van stukken (ieder schriftelijk stuk van de ene partij gaat ook naar de andere) en de hoorzitting waar klager en verweerder om de beurt bevraagd worden en commentaar op elkaar kunnen geven.

De commissie doet uitspraak in een stuk dat naar klager en verweerder wordt verzonden en waarin nauwkeurig wordt uitgelegd wat zich naar mening van de commissie heeft

voorgedaan en waarom zij de klacht als gegrond of ongegrond beoordeelt. Tegen dat oordeel is geen hoger beroep mogelijk.

Soms komt de commissie bij haar onderzoek zaken tegen die naar haar inzicht anders of beter geregeld kunnen worden. In dat geval geeft de commissie aansluitend aan de gegrond/ongegrond verklaring een *advies* aan de zorgaanbieder.

De instelling die zich aangesloten hebben bij de IPKC voelen zich gehouden uitvoering te geven aan een zodanig advies, tenzij zwaarwegende argumenten zich daar tegen verzetten. In dat geval onderbouwt de zorgaanbieder aan klachtencommissie en klager, waarom hij geen uitvoering geeft aan een advies.

De zorgaanbieder wordt gevraagd binnen een maand op de uitspraak te reageren en daarbij aan te geven of de uitspraak aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen. Uiteraard gaat die reactie ook naar klager. Daarmee wordt overigens ook tegemoet gekomen aan de onder de klacht liggende behoefte van veel klagers om datgene dat hen naar hun oordeel over komen is, bij anderen te voorkomen.

Het bovenstaande heeft betrekking op **algemene klachten** van cliënten, ongeacht de vraag of zij vrijwillig of onvrijwillig opgenomen zijn in een voorziening dan wel ambulante zorg en/of begeleiding krijgen. De basis hiervoor is eerder genoemde WKCZ.

Daarnaast ontvangt de IPKC een heel enkele keer **specifieke klachten** van cliënten op grond van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen, de Wet BOPZ. Omdat dit zo zelden voorkomt, wordt in dit reglement niet ingegaan op de specifieke regelingen die op dit moment nog voor dit terrein van kracht zijn. Volstaan kan worden met een verwijzing naar de voorlichtingsbrochure van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport "[Over de wet BOPZ Het klachtrecht en de patiëntenvertrouwenspersoon \(pvp\)](#)" (zie ook onder deze titel op internet). Deze brochure geeft een uitstekend overzicht van het klachtrecht op basis van de Wet BOPZ, ook in afbakening tot het klachtrecht op basis van de WKCZ.

Een reden waarom de IPKC zo zelden geconfronteerd wordt met BOPZ-klachten zou kunnen zijn dat het kader van de BOPZ zich zo slecht verhoudt met de hedendaagse zorg voor mensen met een verstandelijk handicap. Termen, procedures maar vooral ook de rijke schakering aan woonvormen en begeleiding in de zorg, zoals die zich de afgelopen decennia ontwikkeld hebben, sluiten niet aan bij de BOPZ. Om die reden ligt dan ook het "[Wetsvoorstel Zorg en dwang](#)" momenteel bij de Eerste Kamer. Zodra dit voorstel kracht van wet gekregen heeft, zal dit reglement daarop worden aangepast.

De Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe (IPKC) is in 2003 door een groep samenwerkende zorgaanbieders in het leven geroepen. Momenteel maakt het merendeel van de zorgaanbieders op het gebied van verstandelijke handicap in de twee genoemde provincies gebruik van deze commissie. Daarnaast zijn ook enkele instellingen uit aanpalende sectoren (arbeidsre-integratie, thuiszorg en MEE) bij de IPKC aangesloten. Vanwege het bijzondere karakter van hun arbeidsterrein zijn deze organisaties in de gelegenheid gesteld een deskundige op dat terrein aan de werkcommissie die een klacht behandelt, toe te voegen. De commissie is samengesteld uit leden met verschillende deskundigheden (orthopedagogiek, psychologie, maatschappelijk werk, rechten, medische wetenschap enz.). De leden zijn onafhankelijk van de zorgaanbieders maar hebben wel affiniteit met hun werk. Per klacht wordt, rekening houdend met de aard van de klacht, een werkcommissie van veelal drie leden samen gesteld die de klacht feitelijk behandelt.

Artikel 1

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. *Een klacht:*
Een uiting van onvrede over enig handelen of nalaten van handelen alsmede het nemen van een besluit van en door een medewerker dan wel vrijwilliger van een zorgaanbieder die c.q. dat gevolgen heeft voor de zorg aan een cliënt;
- b. *een cliënt:*
een natuurlijke persoon aan wie een zorgaanbieder zorg als bedoeld in de Zorgverzekeringswet of de AWBZ of maatschappelijk ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning verleent;
- c. *een zorgaanbieder:*
een instelling of persoon die zorg als bedoeld in de Zorgverzekeringswet of de AWBZ of maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning verleent aan een cliënt en die is aangesloten bij de IPKC;
- d. *de klachtencommissie:*
de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen en Drenthe (www.ipkc.nl);
- e. *de werkcommissie:*
de groep, samen gesteld uit leden van de IPKC, die de klacht feitelijk behandelt;
- f. *een klager:*
de cliënt die een klacht indient of degene die namens een cliënt een klacht indient;
- g. *een verweerder:*
een natuurlijke persoon die voor een zorgaanbieder werkzaamheden verricht op basis van een arbeidsovereenkomst of een vrijwilligersovereenkomst, die in een klacht wordt aangeklaagd en die door de werkcommissie verzocht wordt zich hiertegen te verweren, dan wel de zorgaanbieder zelf;
- h. *de secretaris:*
degene die het proces van de klachtbehandeling begeleidt, het verslag maakt van de hoorzitting en na de besluitvorming in de werkcommissie over de klacht, deze klacht afhandelt. De secretaris neemt niet deel aan de besluitvorming in de klachtencommissie en werkcommissie;
- i. *een deskundige:*
een natuurlijke persoon die de commissie in de uitoefening van haar taken bijstaat en die geen arbeidsrechtelijke, bestuurlijke of andersoortige binding heeft met een zorgaanbieder;
- j. *de inspecteur:*
de bevoegde regionaal inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid;
- k. *een uitspraak:*
het gemotiveerde en op schrift gestelde oordeel van de werkcommissie met betrekking tot de gegrondheid van een klacht met eventueel een of meer adviezen.

Artikel 2

Benoeming, samenstelling en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- 2.1 De Interprovinciale Klachtencommissie Groningen en Drenthe (IPKC) bestaat uit tenminste zeven leden. De commissie heeft een zodanige samenstelling dat zij in beginsel alle klachten die aan haar voorgelegd wordt op deskundige en zorgvuldige wijze kan behandelen;
- 2.2 De leden zijn niet in dienst van een van de bij de IPKC aangesloten instellingen;
- 2.3 De IPKC benoemt haar eigen leden;
- 2.4 Twee leden van de commissie worden benoemd op door voordracht van representatieve cliëntenorganisaties in de provincies Groningen en Drenthe. Zij verrichten hun werkzaamheden zonder last of ruggenspraak met de voordragende organisatie;

- 2.5 In geval van een voordracht stelt de klachtencommissie een profiel op voor de vacature. Voorzitter en vicevoorzitter toetsen de voorgedragen kandidaat/kandidaten aan het profiel;
- 2.6 In de samenstelling van de commissie wordt een evenwichtige verdeling over de provincies Groningen en Drenthe nagestreefd;
- 2.7 Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt:
 - op eigen verzoek van een lid;
 - door ontslag wanneer hij of zij naar oordeel van de klachtencommissie niet meer aan de eisen voldoet om op juiste wijze aan het werk van de commissie deel te nemen;
 - door overlijden;
- 2.8 Ingeval van beëindiging door ontslag van een lid, voorgedragen door een cliëntenorganisatie als bedoeld in lid 2.4, vindt het ontslag niet plaats dan na overleg met die cliëntenorganisatie.

Artikel 3

De secretaris

- 3.1 De secretaris ondersteunt de klachtencommissie, begeleidt het proces van de klachtbehandeling en fungeert als aanspreekpunt voor klagers en verweerders;
- 3.2 De secretaris neemt geen deel aan de besluitvorming in de klachtencommissie en werkcommissie.

Artikel 4

Indiening van een klacht

- 4.1 Klachten worden schriftelijk ingediend volgens een van de op de site van de IPKC aangegeven manieren;
- 4.2 Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt die het aangaat, tenzij deze jonger is dan 16 jaar dan wel tenzij hij, ouder zijnde dan 16 jaar, onder curatele dan wel mentoraat staat. In het eerste geval wordt de klacht ingediend door zijn ouder(s) (voor zover hij/zij niet uit de ouderlijke macht ontheven is/zijn of ontzet) dan wel degene die voor zijn belangen opkomt, in het tweede geval door zijn curator of mentor;
 - b. de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. degene die feitelijk voor de belangen van de cliënt opkomt en als zodanig door de instelling wordt erkend;
 - f. diens nabestaanden;
- 4.3. Ingeval een klacht namens de cliënt wordt ingediend gaat de werkcommissie zo veel als dat mogelijk is na of de cliënt instemt met de klacht.

Artikel 5

Beoordeling van een klacht op begrijpelijkheid, ontvankelijkheid en mogelijkheid tot bemiddeling

- 5.1 Na ontvangst van een klacht, ontvangt de indiener van de klacht binnen vijf werkdagen bericht van ontvangst van de secretaris;
- 5.2 Klachten die onvoldoende begrijpelijk zijn dan wel onvoldoende specifiek om tot een zinvolle behandeling ervan te kunnen komen, wijst de secretaris terug naar de klager met het verzoek tot verduidelijking;
- 5.3 Wanneer daar nadrukkelijk behoefte aan bestaat bij de klager, stelt de secretaris een samenvatting vast van hetgeen de klager naar voren heeft gebracht en verzoekt klager aan te geven in hoeverre hij instemt met de samenvatting;
- 5.4 Vervolgens onderzoekt de secretaris in hoeverre de klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen valt binnen de in artikel 1 onder a genoemde omschrijving. Klachten die niet aan die omschrijving voldoen, zijn niet ontvankelijk;

- 5.5 Voorts zijn niet ontvankelijk:
- a. klachten waarover ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is te beslissen;
 - b. klachten die reeds eerder zijn of worden behandeld;
 - c. klachten die worden ingediend door een persoon die niet valt onder de omschrijving van artikel 4.2;
 - d. klachten die niet betrekking hebben op de kwaliteit van de zorg;
- 5.6 Daarna onderzoekt de secretaris of de klacht, gelet op zijn aard, voor bemiddeling tussen klager en verweerder in aanmerking zou kunnen komen. Is dat naar mening van de secretaris het geval, dan geeft hij klager en zorgaanbieder in overweging mee te werken aan een bemiddeling;
- 5.7 Wanneer een van beide partijen die medewerking niet verleent, vindt geen bemiddeling plaats;
- 5.8 Is de klacht ontvankelijk en wordt deze behandeld, dan bericht de secretaris verweerder over de klacht en verzoekt om een verweerschrift binnen veertien dagen. Na ontvangst van het verweerschrift wordt dit in afschrift gezonden naar de klager;
- 5.9 Klager dan wel degene die daartoe bevoegd is wordt verzocht om machtiging tot inzage in het zorgdossier dat op de klacht betrekking heeft tenzij die inzage voor de behandeling van de klacht niet noodzakelijk is.

Art 6

Bemiddeling

- 6.1 Kiest klager voor bemiddeling, dan wordt hem verzocht in te stemmen met het opschorten van de klachtafhandeling. Daarbij wordt duidelijk gemaakt dat, als de bemiddeling een niet succesvol beloop heeft, hij de klacht alsnog kan voortzetten. Na afronding van de bemiddeling kan de klager ook een klacht indienen over een of meerdere klachtonderdelen waar de partijen net in de bemiddeling niet eens over zijn geworden;
- 6.2 Indien partijen dat wensen wijst de secretaris een lid aan van de IPKC dan wel het specifieke lid, deskundig op het terrein van de zorgaanbieder, aan als bemiddelaar;
- 6.3 Bij het alsnog voortzetten van de klachtbehandeling kan het betrokken commissielid niet deelnemen aan de werkcommissie.

Artikel 7

Samenstelling van de werkcommissie ter behandeling van de klacht

- 7.1 Per klacht wordt door de secretaris, rekening houdend met de voor de betreffende klacht benodigde deskundigheid, een werkcommissie samengesteld die de klacht behandelt;
- 7.2 Deze werkcommissie bestaat uit:
- de voorzitter dan wel vicevoorzitter van de IPKC;
 - twee leden van de IPKC;
 - en daarnaast bij de klachtbehandeling:
 - aan de werkcommissie wordt toegevoegd de secretaris van de IPKC;
- 7.3 Wanneer de aard of complexiteit van de klacht naar het oordeel van de secretaris daar aanleiding toe geven, kunnen in plaats van twee leden, drie leden van de IPKC in de werkcommissie benoemd worden;
- 7.4 Instellingen die op een ander terrein dan verstandelijke handicap werkzaam zijn, worden in de gelegenheid gesteld een specifieke deskundige op dat betreffende terrein aan de werkcommissie toe te voegen;
- 7.5 De secretaris benoemt geen lid in de werkcommissie waarvan het onafhankelijke oordeel in twijfel getrokken zou kunnen worden vanwege persoonlijke of andersoortige banden met klager of verweerder of vanwege het feit dat hij of zij in een eerder stadium bij een poging tot bemiddeling rond de klacht, (artikel 6) betrokken is geweest.

Artikel 8

Dossieronderzoek

- 8.1 De werkcommissie wijst uit zijn midden twee leden aan voor onderzoek van het dossier op basis van de ontvangen machtiging;
- 8.2 Is de machtiging niet ontvangen dan beoordeelt de werkcommissie of ook zonder dossier onderzoek behandeling van de klacht mogelijk is. Is dat naar oordeel van de werkcommissie niet het geval dan wordt de behandeling van de klacht gestaakt. Klager en ontvangen daarvan bericht;
- 8.3 Dossieronderzoek vindt in beginsel plaats op de locatie die betrekking heeft op de klacht. De verwerende instelling verleent toegang tot die locatie voor zover dat dienstig is aan de behandeling van de klacht en voor zover de persoonlijke levenssfeer van klager of anderen daardoor niet onevenredig wordt geschaad;
- 8.4 Van de kant van de verwerende instelling zijn medewerkers aanwezig die desgewenst toelichting kunnen geven op de inhoud van de dossiers en andere zaken die van belang zijn voor het onderzoek.

Artikel 9

Hoorzitting

- 9.1 De secretaris verzoekt voorafgaand aan de planning van de hoorzitting, aan (de gemachtigde van) partijen om hun verhinderdata op te geven voor de komende periode. Hoorzittingen vinden in beginsel plaats op woensdagmiddag te Assen;
- 9.2 Binnen twee weken nadat de termijn (van twee weken) voor het opgeven voor verhinderdata is verstreken, krijgen de (gemachtigden van) partijen bericht wanneer en waar de zaak ter zitting zal worden behandeld. Partijen en hun gemachtigden worden geacht de opgegeven beschikbare dagen vrij te houden. Van een vastgestelde zittingsdatum wordt in beginsel geen uitstel verleend;
- 9.3 Indien en voor zover tijdig overlegd met de secretaris kunnen partijen zich laten bijstaan door derden. De secretaris bericht de tegenpartij indien derden aanwezig zullen zijn;
- 9.4 De hoorzitting wordt gehouden in aanwezigheid van beide partijen tenzij naar het oordeel van de voorzitter van de werkcommissie de verhoudingen zodanig verstoord zijn dat een vruchtbare hoorzitting in elkaars aanwezigheid niet mogelijk is. In dat geval worden twee hoorzittingen gehouden met toezending van de verslagen aan de tegen partij;
- 9.5 Klager en verweerder kunnen ook een gemotiveerd verzoek tot horen buiten elkaars aanwezigheid bij de secretaris indienen;
- 9.6 De klager en de verweerder worden in de hoorzitting in de gelegenheid gesteld mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Partijen worden in de gelegenheid gesteld te reageren op elkaars uitspraken.

Artikel 10

Uitspraak

- 10.1 Binnen veertien dagen na de hoorzitting ontvangen klager, degene(n) die zich heeft/hebben verweerd en de directie/het bestuur van de zorgaanbieder die het aangaat een uitspraak op de klacht;
- 10.2 Indien vanwege complexiteit van de klacht of andere omstandigheden de termijn van het onder 10.1 genoemde niet gehaald kan worden, bericht de secretaris de partijen;
- 10.3 De uitspraak geeft aan waarom de klacht, dan wel de onderdelen van de klacht gegrond dan wel ongegrond worden verklaard. Daarbij wordt zo veel als dat mogelijk is verwezen naar wet- en regelgeving en algemeen binnen de zorgsector waarin de aangesloten instellingen werkzaam zijn, geaccepteerde opvattingen. Een klacht dan wel een onderdeel daarvan waarover de commissie geen uitspraak kan doen vanwege te kort schietende informatie, wordt om die reden en met die motivatie ongegrond verklaard;

- 10.4 Wanneer de werkcommissie daar aanleiding toe ziet wordt aan de klacht een advies toegevoegd aangaande zaken bij de zorgaanbieder die naar het oordeel van de werkcommissie anders of beter ingericht kunnen worden;
- 10.5 De directie/het bestuur van de zorgaanbieder wordt gevraagd binnen een maand na de uitspraak op de uitspraak te reageren en daarbij aan te geven of hij aanleiding ziet tot het nemen van maatregelen;
De reactie van de directeur/het bestuur wordt verzonden aan klager;
- 10.6 Aangaande adviezen die door de directie/het bestuur worden overgenomen wordt na een halfjaar gevraagd naar de stand van zaken. Die reactie gaat in afschrift naar klager;
- 10.7 De uitspraak heeft het karakter van advies. Hoger beroep over een uitspraak is niet mogelijk;
- 10.8 Schadevergoeding aan klager wordt door de werkcommissie niet toegekend.

Artikel 11

Uitspraak op basis van stukken

- 11.1 In geval klaagschrift, verweerschrift en de uitkomsten van het dossieronderzoek grote overeenkomst vertonen, kan de werkcommissie besluiten af te zien van de hoorzitting en te besluiten op basis van stukken;
- 11.2 Dit besluit wordt afzonderlijk in de uitspraak gemotiveerd.

Artikel 12

Geheimhouding en verslaglegging

- 12.1 De leden van de werkcommissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van al datgene dat hen bij de behandeling van een klacht ter kennis komt, behoudens - voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht en behoudens - het jaarlijkse openbare (geanonimiseerde)verslag van de werkzaamheden;
- 12.2 Ieder jaar stelt de IPKC, voor 1 maart, een verslag op van de werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder in het voorgaande jaar. Het verslag bevat een overzicht op hoofdlijnen van de klachten en de uitspraken van de werkcommissie daarover, zonder dat dit op afzonderlijke klagers of personen die zich hadden te verweren tegen een klacht, terug te voeren is. Het verslag wordt aangeboden aan de zorgaanbieders en gepubliceerd op de site van de IPKC.

Artikel 13

Samenloop van procedures

- 13.1 De mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de werkcommissie laat onverlet de mogelijkheid tot het opstarten dan wel uitlokken van een andere procedure bij bijvoorbeeld de IGZ, civiele rechter, tuchtrechter, strafrechter dan wel het onder artikel 14 genoemde onderzoek;
- 13.2 Wordt een andere procedure opgestart dan wel uitgelokt door klager dan wel loopt deze reeds vanwege een bevoegd orgaan, dan behoudt de werkcommissie zich het recht voor om vanuit het oogpunt van proces economie de behandeling van de klacht door de werkcommissie aan te houden tot na de uitspraak in een van de genoemde procedures;
- 13.3 Klager wordt in dat geval gevraagd na die bedoelde uitspraak de werkcommissie te berichten in hoeverre nog op een uitspraak van de werkcommissie prijs wordt gesteld. Is dat het geval, dan verzoekt de werkcommissie inzage in de uitspraak die klager inmiddels verkregen heeft.

Artikel 14

Melding van een klacht over een ernstige situatie

- 14.1 De voorzitter doet namens de klachtencommissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de zorgaanbieder;
- 14.2 Indien de voorzitter naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct mededeling aan de zorgaanbieder;
- 14.3 De klachtencommissie meldt de ernstige situatie aan de inspectie wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld.

Artikel 15

Archivering en bewaartermijn

- 15.1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen;
- 15.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in een medisch dossier bewaard en kunnen daar geen onderdeel van uitmaken.

Vastgesteld in de bijeenkomst van zorgaanbieders op 16 oktober 2013 te Groningen.