

Stichting

KLACHTENCOMMISSIE

Gezondheidszorg

Klachtenregeling, versie 1.6 – 17-07-2014

Inhoud

Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Bij wie kan een klacht worden ingediend.....	5
Artikel 3 De zorgaanbieder.....	5
Artikel 4 Informatieverstrekking door de zorgaanbieder	5
Artikel 5 Doelstellingen van de klachtenregeling van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.....	6
Artikel 6 Totstandkoming en samenstelling van de klachtencommissie.....	6
Artikel 7 Terugtrekking, verschoning en wraking	7
Artikel 8 Taken van de klachtencommissie	7
Artikel 9 Bevoegdheden van de klachtencommissie	8
Artikel 10 Indiening van de klacht.....	8
Artikel 11 Ontvangst van de klacht	9
Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht	9
Artikel 13 Behandeling van de klacht.....	10
Artikel 14 Uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een algemene klacht ...	11
Artikel 15 Uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een bijzondere klacht .	12
Artikel 16 Gevolgen van de uitspraken van de klachtencommissie.....	13
Artikel 17 Meldingsplicht van de klachtencommissie.....	14
Artikel 18 Organisatie van de werkzaamheden van de klachtencommissie.....	14
Artikel 19 Registratie en bewaring.....	14
Artikel 20 Jaarverslag	15
Artikel 21 Geheimhouding en privacy.....	15
Artikel 22 Kosten van de procedure.....	16
Artikel 23 Faciliteiten van de klachtencommissie	16
Artikel 24 Bekendmaking van de klachtenregeling.....	16
Artikel 25 Slotbepalingen	17

KLACHTENREGELING STICHTING KLACHTENCOMMISSIE GEZONDHEIDSZORG

Deze klachtenregeling is voor zorgorganisaties aangesloten bij de Stichting klachtencommissie gezondheidszorg (Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg)

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klachtencommissie Gezondheidszorg	Een voor klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, ingesteld door de Stichting klachtencommissie gezondheidszorg (Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg), die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en daarover een uitspraak doet.
Wkcz	Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
BOPZ	Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen.
Zorgaanbieder	Zoals omschreven in de artikel 1 onder C Wkcz.
Instelling	De zorgaanbieder die de zorg/dienstverlening aanbiedt aan de zorgvrager zoals omschreven in de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de verslavingszorg. De instelling dient aangesloten te zijn bij de klachtencommissie Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.
Zorgvrager/cliënt	Een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
Gedraging	Een handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een zorgvrager/cliënt (artikel 1, lid 1 e Wkcz).
Algemene klacht	Een uiting van onvrede over een gedraging of een situatie jegens een zorgvrager/cliënt, daarbij inbegrepen de

	organisatie, een ex-medewerker en voor deze werkzame personen in het kader van de Wkcz.
Bijzondere klacht	Een uiting van onvrede over een gedraging of een situatie jegens een zorgvrager/cliënt, daarbij inbegrepen de organisatie, een ex-medewerker en voor deze werkzame personen in het kader van artikel 41 Wet BOPZ.
Klager (algemene klacht)	Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door: De zorgvrager/cliënt zelf; Iemand anders namens de zorgvrager/cliënt; Een nabestaande van de zorgvrager/cliënt.
Klager (bijzondere klacht)	Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door: De zorgvrager/cliënt zelf; Iedere andere cliënt die in dezelfde instelling verblijft; De echtgeno(o)t(e) of de, al dan niet geregistreerde levenspartner van zorgvrager/cliënt; De ouders dan wel één van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet; Elke meerderjarige bloedverwant in rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad; De voogd, de curator, de mentor of de wettelijke vertegenwoordiger van zorgvrager/cliënt; Iemand anders namens de zorgvrager/cliënt.
Verweerder	Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
Klachtenbehandeling	Het door de klachtencommissie onderzoeken en beoordelen van de klacht, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
Inspecteur voor de Gezondheidszorg	De bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg.
Hij/zij	In deze klachtenregeling wordt de “hij “vorm gebruikt. Waar “hij “staat kan ook “zij “worden gelezen.

Artikel 2 Bij wie kan een klacht worden ingediend.

Een klacht kan in eerste instantie worden besproken met de zorgaanbieder volgens de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder. Een klacht kan echter direct worden ingediend, als de zorgaanbieder is aangesloten bij deze klachtencommissie, bij het ambtelijk secretariaat van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.

Artikel 3 De zorgaanbieder

- a. De zorgaanbieder is verplicht tot het inrichten van een klachtenregeling voor de behandeling van klachten over de gedraging van de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen jegens de zorgvrager/cliënt.
- b. Bij voorkeur hebben de zorgaanbieders in hun organisatie een als zodanig bekende cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of klachtenbemiddelaar in dienst met als taak de klachten in eerste instantie op te vangen en de zorgvrager/cliënt te ondersteunen. Bemiddeling is mogelijk.
- c. De zorgaanbieder stelt degene die tegenover hem een klacht heeft ingediend in de gelegenheid de klacht met hem te bespreken. De zorgaanbieder betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor een goede afhandeling van de klacht en degenen die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar heeft.

Artikel 4 Informatieverstrekking door de zorgaanbieder

De zorgaanbieder heeft in ieder geval de volgende taken:

- a. Hij informeert zorgvrager/cliënt en betrokken derden over de inhoud van de eigen klachtenregeling en de wijze waarop klachten ingediend kunnen worden.
- b. Hij informeert zorgvrager/cliënt over de termijnen waarbinnen klachten worden behandeld.
- c. De mondelinge en schriftelijke informatie is afgestemd op de behoeften, het begripsvermogen, culturele achtergrond en taal van de zorgvrager/cliënt.
- d. Hij geeft informatie over de mogelijkheid rechtstreeks de klacht te kunnen indienen bij het ambtelijk secretariaat van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg. Hij verstrekt de klachtenregeling van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg ter inzage.

*Artikel 5 Doelstellingen van de klachtenregeling van de Stichting
Klachtencommissie Gezondheidszorg*

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het recht doen aan de belangen van een individuele zorgvrager/cliënt door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b. Het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen zorgvrager/cliënt en zorgaanbieder of verweerder.
- c. Het bieden van de mogelijkheid een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie te laten behandelen.
- d. Een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.

Artikel 6 Totstandkoming en samenstelling van de klachtencommissie

- 6.1 De klachtencommissie bestaat uit een (plaatsvervangend) voorzitter en tenminste twee leden. De (plaatsvervangend) voorzitter dient jurist te zijn.
- 6.2 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de bestuurders van de Stichting Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.
- 6.3 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar.
- 6.4 De ambtelijk secretaris stelt een rooster van aftreden van de leden op, waarbij rekening wordt gehouden met factoren die de continuïteit van de klachtencommissie waarborgen.
- 6.5 Het bestuur van de Stichting Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan.
Ontslaggronden zijn:
 - Einde van de zittingstermijn.
 - Eigen verzoek van het lid.
 - Kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
- 6.6 De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van een eventuele organisatie deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.

- 6.7 Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

Artikel 7 Terugtrekking, verschoning en wraking

- 7.1 **Terugtrekking**
Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de klachtencommissie gedurende de behandeling van de klacht.
- 7.2 **Verschoning**
Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer hij van oordeel is dat door feiten of omstandigheden zijn onpartijheid niet langer is gewaarborgd.
- 7.3 **Wraking**
Klager en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid in de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beslist over het bezwaar. Het lid waartegen de wraking is ingeroepen maakt geen deel uit van de samenstelling van de klachtencommissie die over de wraking beslist.

Artikel 8 Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

Het in ontvangst nemen van de klacht.

- a. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht.
- b. Het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie).
- c. Het formuleren van een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen richting zorgaanbieder.
- d. Het registreren van de klachten en het uitbrengen van een jaarlijks (geanonimiseerd) jaarverslag.
- e. Het melden van klachten, waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard aan de zorgaanbieder en indien aan de orde aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 9 Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de klager en met inachtneming van de wettelijke bepalingen.
- c. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- d. Het horen van getuigen.
- e. Het inschakelen van deskundigen.

Artikel 10 Indiening van de klacht

- 10.1 Een algemene klacht wordt, schriftelijk en in het Nederlands, ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie.
- 10.2 Een bijzondere klacht wordt, bij voorkeur schriftelijk en in het Nederlands, ingediend bij het ambtelijk secretariaat. Het is echter tevens mogelijk de klacht telefonisch of mondeling aan te geven bij het ambtelijk secretariaat.
- 10.3 Een klacht vermeldt:
 - de personalia van de klager (bij vertegenwoordiging tevens de personalia van degene die de klacht indient);
 - de geboortedatum van de klager;
 - de datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
 - de datum van het indienen van de klacht;
 - de personalia van degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - de feiten of de handeling waarover wordt geklaagd;
 - een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
 - de handtekening van de klager en bij vertegenwoordiging tevens de handtekening van de vertegenwoordiger.
- 10.4 Als sprake is van vertegenwoordiging van de klager vraagt de klachtencommissie de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
- 10.5 De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een door hemzelf aangewezen persoon.

- 10.6 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals een regionaal Tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter.

Artikel 11 Ontvangst van de klacht

- 11.1 Bij een algemene klacht zendt de ambtelijk secretaris binnen **3** werkdagen een bevestiging aan klager.
- 11.2 Het ambtelijk secretariaat stelt binnen **3** werkdagen verweerder op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hier binnen **14** dagen schriftelijk op te reageren.
- 11.4 Bij een bijzondere klacht (lopend) zendt de ambtelijk secretaris binnen **1** werkdag een bevestiging aan klager. Bij een bijzondere klacht (niet lopend) zendt de ambtelijk secretaris binnen **3** werkdagen een bevestiging aan klager.
- 11.5 Het ambtelijk secretariaat stelt bij een bijzondere klacht (lopend) binnen **2** werkdagen op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hier binnen **5** dagen schriftelijk op te reageren.
- 11.6 Het ambtelijk secretariaat stelt bij een bijzondere klacht (niet lopend) binnen **3** werkdagen op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hier binnen **14** dagen schriftelijk op te reageren.

Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht

- 12.1 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - de klacht is ingediend namens een zorgvrager/cliënt die daarmee niet instemt (als diens instemming is vereist);
 - een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1.

- 12.2 De klachtencommissie hanteert voor het bepalen of sprake is van een naastbetrokkene tenminste de volgende criteria:
- de relatie van klager tot de zorgvrager/cliënt;
 - de mate van betrokkenheid van de klager bij de behandeling/begeleiding van de zorgvrager/cliënt;
 - de ernst van de klacht;
 - de mate waarin de klager een redelijk c.q zwaarwegend belang heeft bij de klacht;
 - de mate waarin de zorgaanbieder jegens de klager verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorg;
 - wettelijke bepalingen.
- 12.3 Een klacht kan tevens worden ingediend door de klager indien de verweerder niet langer werkzaam is bij de zorgaanbieder maar ten tijde van het ontstaan van de klacht wel werkzaam was bij de zorgaanbieder.
- 12.4 Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of verweerder aansprakelijk is maar beperkt zich tot de beoordeling over de gegrondheid van de klacht.
- 12.5 Indien de klachtencommissie een klacht niet ontvankelijk verklaart, doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 13 Behandeling van de klacht

- 13.1 De klacht wordt behandeld door een jurist, tevens onafhankelijk (vice) voorzitter en tenminste twee leden.
- 13.2 De klachtencommissie dient bij de behandeling van een bijzondere klacht een psychiater of BOPZ arts te hebben als lid.
- 13.3 De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt eventuele relevante gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte schriftelijke toestemming van de klager gevraagd.
- 13.4 De klachtencommissie stelt zowel klager als verweerder in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.

- 13.5 De klager en de verweerder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. Zij kunnen zich tevens laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 13.6 De klachtencommissie streeft ernaar, als zij een hoorzitting nodig acht, de klager en verweerder tegelijkertijd te horen. Zowel klager als verweerder kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen/kunnen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. Het gescheiden horen vindt slechts plaats als hier gewichtige redenen voor zijn. Het gescheiden horen is ter beoordeling aan de voorzitter.
- 13.7 Ingeval een mondelinge toelichting niet plaats vindt in elkaars aanwezigheid, stelt de klachtencommissie iedere partij, waar mogelijk schriftelijk, op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.
- 13.8 De klager en de verweerder hebben recht op een kopie van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt.
- 13.9 Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen kan worden gevergd.
- 13.10 Een klager kan in alle stadia van de behandeling van de klacht zijn klacht intrekken. Een schriftelijke bevestiging van deze intrekking wordt toegezonden aan klager en verweerder. Door deze intrekking eindigt de bemoeienis van de klachtencommissie.

Artikel 14 Uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een algemene klacht

- 14.1 Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak.
Deze uitspraak bevat in ieder geval de volgende elementen:
- de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - de naam van klager, verweerder en zorgaanbieder;
 - de gevolgde procedure;
 - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;
 - de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden van de klachtencommissie;
 - een datum en ondertekening.
- 14.2 De uitspraak kan aangevuld worden met een of meerdere aanbevelingen aan de zorgaanbieder over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden.

- 14.3 De klachtencommissie komt binnen **8 weken** na indiening van de klacht tot een uitspraak. Indien deze termijn niet haalbaar is, doet de klachtencommissie hiervan met redenen omkleed mededeling aan klager en verweerder onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden gedaan.
- 14.4 De klachtencommissie doet haar uitspraak toekomen aan klager, de betrokken zorgvrager/cliënt indien deze niet zelf de klager is en verweerder.

Artikel 15 Uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een bijzondere klacht

- 15.1 Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak.
Deze uitspraak bevat in ieder geval de volgende elementen:
- de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - de naam van klager, verweerder en zorgaanbieder;
 - de gevolgde procedure;
 - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;
 - de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden van de klachtencommissie;
 - een datum en ondertekening.
- 15.2 De uitspraak kan aangevuld worden met een of meerdere aanbevelingen aan de zorgaanbieder over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden.
- 15.3 De klachtencommissie komt binnen **2 weken** na indiening van de klacht tot een uitspraak indien de klacht gericht is tegen een nog lopende toepassing.
De klachtencommissie komt binnen **4 weken** na indiening van de klacht tot een uitspraak indien het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waarvan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie in behandeling was, het gevolg is komen te vervallen.
- 15.4 De klachtencommissie doet haar uitspraak toekomen aan klager, de betrokken zorgvrager/cliënt indien deze niet zelf de klager is, verweerder en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 16 Gevolgen van de uitspraken van de klachtencommissie

- 16.1 De uitspraak naar aanleiding van een algemene klacht is juridisch niet bindend.
- 16.2 De uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een bijzondere klacht is bindend.
- 16.3 Indien de klachtencommissie een bijzondere klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- 16.4 Indien de klachtencommissie een bijzondere klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 16.5 De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoorde persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 16.6 De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als een zwaarwegend advies.
- 16.7 Binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder aan klager en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 16.8 Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de zorgaanbieder dit met opgaaf van redenen mee aan klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 17 Meldingsplicht van de klachtencommissie

- 17.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
- 17.2 Onder de in artikel 17.1 bedoelde klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg.
- 17.3 Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake van de situatie, bedoeld in artikel 17.1 binnen een redelijke termijn maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 18 Organisatie van de werkzaamheden van de klachtencommissie

- 18.1 De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement met inachtneming van deze klachtenregeling.
- 18.2 In dit huishoudelijk reglement worden nadere regels vastgelegd over de besluitvorming binnen de klachtencommissie en over taken en bevoegdheden van de ambtelijk secretaris in relatie tot de voorzitter en leden van de klachtencommissie.

Artikel 19 Registratie en bewaring

- 19.1 De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de registratie van de klachten die worden ingediend.
- 19.2 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, verweerder en de eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
- 19.3 De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.
- 19.4 Na beëindiging van de behandeling van de klacht kunnen de leden van de klachtencommissie hun stukken inleveren bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering dan wel de vernietiging van de stukken.
- 19.5 De registratie en de dossiers worden gedurende minimaal 2 jaar en maximaal 5 jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

Artikel 20 Jaarverslag

- 20.1 De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin worden aangegeven:
- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 16 van deze klachtenregeling;
 - de besluiten op deze aanbevelingen.
- 20.2 Het jaarverslag dient vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale Inspecteur van het Staatstoezicht op de Gezondheidszorg te worden gestuurd.

Artikel 21 Geheimhouding en privacy

- 21.1 Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 21.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- 21.3 De geheimhoudingsplicht van de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris duurt ook voort na beëindiging van de functie in het kader van de klachtenregeling.

Artikel 22 Kosten van de procedure

- 22.1 Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager en verweerder geen kosten in rekening gebracht.
- 22.2 De kosten voor het invoeren van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager als mede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van de klager.
- 22.3 De kosten voor het invoeren van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt komen voor rekening van het Bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.

Artikel 23 Faciliteiten van de klachtencommissie

- 23.1 Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden. De ambtelijk secretaris treedt als meldpunt op, registreert de binnengekomen klachten, verzorgt de verslaglegging van de eventuele mondelinge behandeling van de klacht en coördineert de afhandeling van de klacht.
- 23.2 Het Bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van de klachtencommissie.

Artikel 24 Bekendmaking van de klachtenregeling.

- 24.1 De Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg maakt deze klachtenregeling bekend onder de aangesloten zorgaanbieders.
- 24.2 De zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg maken deze regeling openbaar op een wijze die gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

Artikel 25 Slotbepalingen

- 25.1 De klachtenregeling wordt vastgesteld door het Bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg en kan worden gewijzigd of door een nieuwe regeling worden vervangen, gehoord hebbende de klachtencommissie.
- 25.2 Een evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden een jaar nadat de regeling in werking is getreden. Daarna vindt evaluatie plaats om de drie jaar.
- 25.3 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het Bestuur van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg, gehoord hebbende de klachtencommissie.
- 25.4 Deze klachtenregeling vervangt de klachtenregeling van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg van 1 september 2013.
- 25.5 Deze klachtenregeling treedt in werking op 17-07-2014.