



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

DE ZIJLEN
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
STICHTING PHUSIS
ZORGBOERDERIJ ZIEZOO
BEZINN
PELRES ZORGGROEP
FAMILY WORKS WONEN
ZORGBELANG DRENTHE
PRAKTIJKATELIER ILONA MOLENAAR
ZORGCLUB
ST. VOORZIENINGEN VOOR VERSTANDELIJK GEHANDICAPTEN
ZWOLLE e.o

Inleiding

In verband met de intrekking van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en de vervanging van deze wet door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft de IPKC de klachtenregeling voor de bij haar aangesloten instellingen aan de nieuwe wetgeving aangepast.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die op 1 januari 2016 in werking is getreden, verplicht elke zorgaanbieder goede en veilige zorg te leveren. Voorts verplicht de wet zorgaanbieders een klachtenregeling op te stellen. Het hebben van een onafhankelijke klachtencommissie binnen zo'n regeling is niet meer verplicht, maar blijft wel mogelijk en soms ook wenselijk. Veel instellingen hebben gekozen voor voortzetting van hun onafhankelijke klachtbehandeling door de IPKC: dicht bij huis, laagdrempelig, deskundig en snel. Nieuw in de Wkkgz is dat klagers vervolgens "in beroep" kunnen gaan bij een externe geschillencommissie waar iedere aanbieder zich in de loop van 2016 verplicht bij moet aansluiten. Deze geschilleninstantie is bevoegd een uitspraak te doen over een geschil bij wege van bindend advies alsmede een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot € 25.000,--.

Met deze nieuwe IPKC-klachtenregeling voldoen de aangesloten instellingen aan hun streven, de omgang met en de 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 voor iedere klager mogelijk om, ook zonder dat eerst geprobeerd is intern de klacht op te lossen, rechtstreeks naar de klachtencommissie te gaan. Het blijft 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 gegrond respectievelijk ongegrond 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 van het 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 kunnen reageren op elkaars standpunten.

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 instellingen 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 zes weken na indiening van de klacht met redenen omkleed aan klager schriftelijk aan te geven 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. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de genoemde termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

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 Wkkgz.

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 Wkkgz.

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.

Klachtenregeling

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, gezondheidsrecht, 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 samengesteld die de klacht feitelijk behandelt. Door uitbreiding van de regio van aangesloten instellingen is de toevoeging Groningen/Drenthe van de IPKC komen te vervallen.

Begripsbepaling en organisatie

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 (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 inspecteur voor de gezondheidszorg 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 (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 ruggespraak 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 benodigde deskundigheid 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;
- 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.

Klachtbehandeling

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:
- klachten waarover ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is te beslissen;
 - klachten die reeds eerder zijn of worden behandeld;
 - klachten die worden ingediend door een persoon die niet valt onder de omschrijving van artikel 4.2;
 - 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. Een gestarte bemiddeling schort de klachtbehandeling op. Bij een geslaagde bemiddeling vervalt de klacht;
- 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 het indienen van de klacht aan te leveren;
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.

Artikel 6

Samenstelling van de werkcommissie ter behandeling van de klacht

- 6.1 Per klacht wordt door de secretaris, rekening houdend met de voor de betreffende klacht benodigde deskundigheid, een werkcommissie samengesteld die de klacht behandelt;
- 6.2 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;
- 6.3 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;
- 6.4 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;
- 6.5 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 5) betrokken is geweest.

Artikel 7

Dossieronderzoek

- 7.1 De werkcommissie wijst uit haar midden twee leden aan voor onderzoek van het dossier op basis van de ontvangen machtiging;
- 7.2 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;
- 7.3 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;
- 7.4 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 8

Hoorzitting

- 8.1 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 binnen 21 dagen na het indienen van de klacht;
- 8.2 Na ontvangst van de klacht en het verzoeken van een verweerschrift wordt de hoorzitting gepland. Binnen tien dagen na ontvangst van de klacht krijgen de (gemachtigden van) partijen bericht wanneer en waar de zaak definitief ter zitting zal worden behandeld. Partijen en hun gemachtigden worden geacht de opgegeven beschikbare dag vrij te houden. Van een vastgestelde zittingsdatum wordt in beginsel geen uitstel verleend;
- 8.3 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;
- 8.4 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 tegenpartij;
- 8.5 Klager en verweerder kunnen ook een gemotiveerd verzoek tot horen buiten elkaars aanwezigheid bij de secretaris indienen;
- 8.6 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 9

Uitspraak

- 9.1 Binnen veertien dagen na de hoorzitting (binnen 35 dagen na aanvang van de klacht) 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;
- 9.2 Indien vanwege complexiteit van de klacht of andere omstandigheden de termijn van het onder 9.1 genoemde niet gehaald kan worden, bericht de secretaris de partijen;
- 9.3 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 tekortschietende informatie, wordt om die reden en met die motivatie ongegrond verklaard;
- 9.4 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;
 - 9.5 De directie/het bestuur van de zorgaanbieder wordt gevraagd binnen een week na de uitspraak (binnen 42 dagen na aanvang van de klacht) op de uitspraak te reageren en daarbij aan te geven of hij aanleiding ziet tot het nemen van maatregelen; de zorgaanbieder kan de in de wet genoemde reactietermijn van zes weken na aanvang van de klacht met ten hoogste vier weken verlengen (reactie aan klager uiterlijk dan binnen 70 dagen na aanvang van de klacht).
De reactie van de directeur/het bestuur wordt verzonden aan klager;
 - 9.6 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;
 - 9.7 De uitspraak heeft het karakter van advies. Hoger beroep over een uitspraak is niet mogelijk;
 - 9.8 Schadevergoeding aan klager kan door de werkcommissie niet worden toegekend.

Artikel 10

Uitspraak op basis van stukken

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

Klachtbegeleiding en klachtbemiddeling

Artikel 11

- 11.1 Op verzoek van de zorgaanbieder stelt de IPKC in een concrete situatie een functionaris ter beschikking die de cliënt begeleidt bij het formuleren van zijn/haar klacht, adviseert met betrekking tot de indiening ervan en onderzoek doet naar de mogelijkheden tot bemiddeling;
- 11.2 Indien cliënt en instelling daartoe verzoeken en de onder artikel 11.1 genoemde functionaris daartoe mogelijkheden ziet, bemiddelt deze functionaris in de afhandeling van de klacht;
- 11.3 In geval van artikel 11.2 wordt de klacht binnen 6 weken afgehandeld met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van 4 weken.
- 11.4 Indien de bemiddeling niet tot afhandeling van de klacht leidt, houdt de cliënt het recht om conform de procedure van artikel 3 e.v. een klacht in te dienen dan wel voort te zetten;
- 11.5 In geval van voortzetten van de klachtbehandeling neemt het bij de bemiddeling betrokken lid van de IPKC niet deel aan de behandeling van de klacht.

Zorgperformance onderzoek

Artikel 12

- 12.1 Op verzoek van een zorgaanbieder kan de IPKC onderzoek doen naar de kwaliteit van de zorg die in een specifieke situatie bestaat dan wel wordt geleverd;
- 12.2 De IPKC stelt daartoe een commissie van drie leden uit haar midden samen die tot taak heeft om een rapport uit te brengen aan de zorgaanbieder. Het rapport wordt uitgebracht

binnen het van te voren met de zorgaanbieder overeengekomen onderzoekmodel. Bij het voorstel voor het onderzoekmodel doet de commissie een overzicht toekomen van de beoogde werkwijze, de te interviewen personen, de te raadplegen dossiers alsmede een raming van de kosten;

- 12.3 De zorgaanbieder verleent na vaststelling van het onderzoekmodel alle medewerking aan de onderzoekcommissie en bevordert dat de voor het onderzoek noodzakelijke machtigingen tot inzage van de dossiers voor de commissie beschikbaar komen.

Calamiteitenrapportage

Artikel 13

- 13.1 In geval de IGZ opdracht aan een zorgaanbieder geeft tot onderzoek naar een calamiteit of als de zorgaanbieder bij een al dan niet vermeende calamiteit een calamiteitenonderzoek wenst uit te voeren conform De Leidraad Meldingen (2013) kan de zorgaanbieder de IPKC verzoeken de onafhankelijke externe voorzitter voor de commissie, die de zorgaanbieder instelt tot onderzoek van de calamiteit, te leveren;
- 13.2 De voorzitter richt zijn werkwijze en die van de commissie in, in overeenstemming met de brief van de Minister van VWS van 8 juli 2015 aan de voorzitter TK (kenmerk 789483-138679-MC).

Geheimhouding en verslaglegging

Artikel 14

- 14.1 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;
- 14.2 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.

Samenloop van procedures

Artikel 15

- 15.1 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 12 genoemd onderzoek;
- 15.2 Wordt een andere procedure opgestart dan wel uitgelokt door klager, dan wel loopt deze reeds vanwege een bevoegd orgaan, dan behoudt de commissie zich het recht voor om vanuit het oogpunt van proceseconomie de behandeling van de klacht door de commissie aan te houden tot na de uitspraak in een van de genoemde procedures;
- 15.3 Klager wordt in dat geval gevraagd na die bedoelde uitspraak de commissie te berichten in hoeverre nog op een uitspraak van de commissie prijs wordt gesteld. Is dat het geval, dan verzoekt de commissie inzage in de uitspraak die klager inmiddels verkregen heeft.

Melding van een klacht over een ernstige situatie

Artikel 16

- 16.1 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;
- 16.2 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;
- 16.3 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.

Archivering en bewaartermijn

Artikel 17

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