

# Reglement

## BOPZ-klachtencommissie

Regionale Klachtencommissie Twente

### **Aangesloten instellingen:**

Ambiq  
Aveleijn  
BrumBrum  
CarintReggeland  
De Posten  
De Twentse Zorgcentra  
Liberein  
Livio  
Zorgfederatie Oldenzaal  
Zorggroep Manna  
Zorggroep Sint Maarten

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017

# Reglement BOPZ-klachtencommissie ex art. 41 BOPZ

Regionale Klachtencommissie Twente

## Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1. *Zorgaanbieder:*  
De rechtspersoon waarvan de Raad van Bestuur zich akkoord heeft verklaard om de onafhankelijke behandeling van klachten te beleggen bij de overeenkomstig dit reglement ingestelde BOPZ-klachtencommissie;
- 1.2. *Raad van Bestuur:*  
Het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken bij de zorgaanbieder: de directie / Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
- 1.3. *Bestuurlijk overleg:*  
Het orgaan aan wie door de zorgaanbieders mandaat is verleend om bestuurlijke besluiten ten aanzien van de Regionale Klachtencommissie Twente te nemen, waaronder benoeming en ontslag van de voorzitter en leden van de BOPZ-klachtencommissie. De wijziging van dit reglement is hiervan uitgezonderd.
- 1.4. *Cliënt:*  
Natuurlijke persoon aan wie door de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening wordt of is verleend;
- 1.5. *BOPZ-Klachtencommissie:*  
de klachtencommissie die is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement;
- 1.6. *Wet BOPZ:*  
Wet Bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen
- 1.7. *Klacht:*  
Een op schrift naar voren gebracht bezwaar tegen een beslissing zoals bedoeld in art. 41 Wet BOPZ;
- 1.8. *Klager:*  
degene die een klacht indient;
- 1.9. *Aangeklaagde:*  
de zorgaanbieder of de medewerker werkzaam bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt;
- 1.10. *Klachtenfunctionaris:*  
een functionaris, die ten behoeve van één of meer van de zorgaanbieders is belast met de opvang en bemiddeling van klachten;
- 1.11. *Cliëntenraad:*  
De door de Raad van Bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen aangestelde raad die de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt;
- 1.12. *BOPZ-arts:*  
De persoon die bij de zorgaanbieder beslist over de toepassing van dwang, van middelen en maatregelen en beperking van bewegingsvrijheid;
- 1.13. *Inspecteur:*  
De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017

## **Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de BOPZ-klachtencommissie**

- 2.1 De BOPZ-klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.
- 2.2 De leden hebben zitting in de BOPZ-klachtencommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 2.3 De BOPZ-klachtencommissie bestaat uit tenminste een jurist, aangevuld met een orthopedagoog/GZ-psycholoog, een BOPZ-deskundige of een Specialist Ouderen Geneeskunde en voor elk van hen een plaatsvervanger. Daarnaast wordt de cliëntenraden van de zorgaanbieders gevraagd om een voordracht te doen.
- 2.4 De voorzitter en de leden van de BOPZ-klachtencommissie worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door het Bestuurlijk overleg.
- 2.5 Een voorgenomen besluit tot benoeming of ontslag van een lid van de BOPZ-klachtencommissie valt ex artikel 3 lid 1 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen onder het verzwaaard adviesrecht van de cliëntenraad.
- 2.6 De voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd (dit betekent een zittingsperiode van maximaal 2 termijnen)
- 2.7 Het lidmaatschap van de BOPZ-klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door het Bestuurlijk overleg.
- 2.8 Het Bestuurlijk overleg ontslaat een lid van de BOPZ-klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de BOPZ-klachtencommissie.
- 2.9 Een verzoek zoals bedoeld in artikel 2.8b doet de BOPZ-klachtencommissie alleen als de meerderheid van de leden van de BOPZ-klachtencommissie van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken of wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 2.10 De zorgaanbieders verplichten zich de BOPZ-klachtencommissie faciliteiten te bieden (secretariële ondersteuning, spreek- en vergaderruimte, gebruik telefoons etc.).

## **Artikel 3 Indiening en ontvangst van de klacht**

- 3.1 Klachten worden schriftelijk / per e-mail aan de BOPZ-klachtencommissie voorgelegd. De BOPZ-klachtencommissie wijst de klager erop dat hij zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan. Tevens wordt vermeld dat hij zich bij het formuleren en op schrift stellen van de klacht kan laten ondersteunen, bijvoorbeeld door de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder of het secretariaat van de BOPZ-klachtencommissie.
- 3.2 Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017

- d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouders van de cliënt;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. meerderjarige broers en zusters van de cliënt;
  - h. diens voogd, curator of mentor;
  - i. elke andere bij de zorgaanbieder verblijvende cliënt;
  - j. ingeval van een klacht wegens niet-toepassing van een behandeling zoals beschreven in een zelfbindingsverklaring: de cliënt of de door cliënt aangewezen persoon of de personen die een afschrift hebben gekregen van de verklaring, namelijk: de inspecteur, de psychiater die tezamen met betrokkene de verklaring heeft opgesteld en indien betrokkene een andere behandelaar heeft: deze behandelaar.
- 3.3 Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de BOPZ-klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De BOPZ-klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de BOPZ-klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
- 3.4 De BOPZ-klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen aan de klager een schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt melding gemaakt van de verdere procedure. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan wordt dit expliciet in de ontvangstbevestiging vermeld.
- 3.5 Indien de klager dit wenst wordt een kopie van dit reglement toegestuurd en, indien aanwezig, het huishoudelijk reglement van de BOPZ-klachtencommissie.
- 3.6 De BOPZ-klachtencommissie doet binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan aan:
- degenen op wie de klacht betrekking heeft
  - de Raad van Bestuur van de desbetreffende zorgaanbieder
  - de BOPZ-arts
- 3.7 De BOPZ-klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een, in de schriftelijke mededeling genoemde, redelijke termijn. Tevens wordt de verdere procedure vermeld en wordt aangegeven dat de aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan.

#### **Artikel 4 Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

- 4.1 De BOPZ-klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 4.2 De BOPZ-klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet of niet verder in behandeling te nemen als:
- het geenklacht betreft in de zin van artikel 1.7 van dit reglement;
  - eenzelfde klacht van dezelfde klager reeds door de BOPZ-klachtencommissie is behandeld of indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 3.2 van dit reglement.
- 4.3 Indien de BOPZ-klachtencommissie beslist dat de klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, de BOPZ-arts

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017

en de Raad van Bestuur van de desbetreffende zorgaanbieder, onder vermelding van de gronden.

- 4.4 De BOPZ-klachtencommissie kan de beoordeling van zijn bevoegdheid en de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter van de BOPZ-klachtencommissie.

## **Artikel 5 Samenstelling van de BOPZ-klachtencommissie bij de behandeling van klacht**

- 5.1 Een klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de BOPZ-klachtencommissie, waarbij de voorzitter niet werkzaam is voor de zorgaanbieder.
- 5.2 De BOPZ-klachtencommissie is zodanig samengesteld dat wordt voldaan aan de vereisten uit artikel 4 van het Besluit Klachtenbehandeling Bopz. Bij de behandeling van de klacht is in ieder geval een jurist betrokken, bij voorkeur aangevuld met een orthopedagoog of een specialist ouderen geneeskunde of een psychiater.
- 5.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de BOPZ-klachtencommissie:
- tegen wiens beslissing of gedraging het bezwaar is gericht of
  - die betrokken is bij de zorgaanbieder tegen wie of tegen wiens beslissing of tegen wiens medewerker het bezwaar is gericht of
  - die op een andere manier bij het bezwaar is betrokken.
- 5.4 Zowel de klager als de aangeklaagde worden uiterlijk 5 werkdagen voor de behandeling van de klacht geïnformeerd over de samenstelling van de BOPZ-klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de BOPZ-klachtencommissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. De voorzitter van de BOPZ-klachtencommissie beslist over bezwaren van de klager of de aangeklaagde tegen de samenstelling van de BOPZ-klachtencommissie. Als een dergelijk bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende lid van de BOPZ-klachtencommissie zich terug en stelt de voorzitter een ander lid van de BOPZ-klachtencommissie aan voor behandeling van de klacht. Als het bezwaar de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 5.5 Een lid van de BOPZ-klachtencommissie, aangewezen voor de behandeling van een klacht, treedt terug indien naar zijn oordeel zijn onafhankelijkheid niet is gewaarborgd.

## **Artikel 6 Schorsing**

- 6.1 De BOPZ-klachtencommissie kan, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht zich richt, schorsen.
- 6.2 De BOPZ-klachtencommissie hoort binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek de BOPZ-arts van de betreffende zorgaanbieder.
- 6.3 De BOPZ-klachtencommissie beslist, gehoord de BOPZ-arts van de zorgaanbieder, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 6.4 Van het besluit over het schorsingsverzoek wordt - in eerste instantie mondeling en in een latere fase schriftelijk - mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde, de BOPZ-arts en de Raad van Bestuur.
- 6.5 De BOPZ-klachtencommissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan de voorzitter van de BOPZ-klachtencommissie.
- 6.6 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat:

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017

- de klacht wordt ingetrokken of
- de BOPZ-klachtencommissie beslist op de klacht.

## **Artikel 7      Behandeling van de klacht**

- 7.1 De leden van de BOPZ-klachtencommissie en ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking hen daartoe verplicht. De BOPZ-klachtencommissie deelt dit, voorafgaande aan de behandeling van een klacht, mee aan partijen en overige bij de klacht betrokken personen.
- 7.2 De BOPZ-klachtencommissie heeft vrije toegang tot de zorgaanbieder, met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- 7.3 De BOPZ-klachtencommissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden indien de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 7.4 De BOPZ-klachtencommissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 7.5 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk hun standpunten toe te lichten. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 7.6 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de BOPZ-klachtencommissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de BOPZ-klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 7.7 De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen en vereiste vertrouwelijkheid.
- 7.8 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 7.9 De BOPZ-klachtencommissie kan zich na voorafgaand overleg met de zorgaanbieder laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de zorgaanbieder komen.

## **Artikel 8      Het niet verder behandelen van een klacht**

- 8.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze:
- door de klager wordt ingetrokken of
  - naar genoegen van de klager is weggenomen, bijvoorbeeld door bemiddeling.
- 8.2 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de BOPZ-klachtencommissie wenst.
- 8.3 Het niet verder behandelen van een klacht wordt door de BOPZ-klachtencommissie schriftelijk medegedeeld aan klager, de aangeklaagde, de BOPZ-arts en Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

## **Artikel 9      Beslissing inzake een klacht**

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017

- 9.1 De uitspraak van de BOPZ-klachtencommissie over een klacht luidt:
- a. onbevoegdverklaring van de BOPZ-klachtencommissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht.
- 9.2 De BOPZ-klachtencommissie doet geen uitspraak over het al dan niet toekennen van een schadeclaim.
- 9.3 De BOPZ-klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak en met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken. Naast een beslissing kan de BOPZ-klachtencommissie aanbevelingen doen.
- 9.4 Een uitspraak beschrijft de wijze waarop de BOPZ-klachtencommissie de klacht behandeld heeft, motiveert het oordeel van de BOPZ-klachtencommissie en bevat de namen van de leden van de BOPZ-klachtencommissie die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 9.5 De BOPZ-klachtencommissie beslist
- binnen twee weken na ontvangst van de klacht als het een bezwaar betreft dat gericht is tegen een nog lopende toepassing
  - binnen vier weken na ontvangst van de klacht als het een bezwaar betreft dat gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing.
- 9.6 Indien de BOPZ-klachtencommissie de 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.
- 9.7 Indien de BOPZ-klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 9.8 De BOPZ-klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 9.9 De BOPZ-klachtencommissie deelt de uitspraak ten aanzien van een klacht schriftelijk mede aan:
- de klager,
  - de betrokken cliënt,
  - de aangeklaagde,
  - de BOPZ-arts,
  - de Raad van Bestuur
  - de regionale inspecteur voor de gezondheidszorg.
- 9.10 Indien de BOPZ-klachtencommissie afwijkt van de in artikel 9.5 genoemde termijnen doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de BOPZ-klachtencommissie haar oordeel over de klacht alsnog zal uitbrengen.

## **Artikel 10      Reactie van de Raad van Bestuur**

- 10.1 Bij een uitspraak ten aanzien van een klacht geeft de Raad van Bestuur direct na ontvangst van de uitspraak van de BOPZ-klachtencommissie opdracht tot uitvoering van noodzakelijke maatregelen om de uitspraak gestand te kunnen doen. Deze maatregelen worden schriftelijk medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de BOPZ-klachtencommissie.

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017

- 10.2 Als de BOPZ-klachtencommissie naar aanleiding van de behandeling van een klacht is gebleken dat de zorgaanbieder nalaat om maatregelen te treffen teneinde een ernstige situatie met een structureel karakter te verbeteren, meldt de BOPZ-klachtencommissie deze situatie bij de Inspectie voor de gezondheidszorg.

#### **Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

- 11.1 De BOPZ-klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt na datum uitspraak maximaal 2 jaar bewaard. De Raad van Bestuur van de betreffende zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, indien voor een ander, daarmee verenigbaar doel, verwerking nog noodzakelijk is. Bijvoorbeeld als er nog een civiel- of tuchtrechtelijke zaak ten aanzien van deze klacht loopt.
- 11.2 De gegevens met betrekking tot een klacht maken geen onderdeel uit van het medisch dossier. Eventuele afspraken die kunnen voortvloeien uit een klacht kunnen wel in het medisch dossier worden opgenomen.

#### **Artikel 12 Beroepsmogelijkheid**

- 12.1 Tegen uitspraken van de BOPZ-klachtencommissie ten aanzien van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.
- 12.2 Indien de BOPZ-klachtencommissie over een klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- 12.3 Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

#### **Artikel 13 Kosten**

- 13.1 Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
- 13.2 De leden van de commissie ontvangen vacatiegeld per bezochte vergadering en per behandeling van een klacht, alsmede een reiskostenvergoeding op basis van schriftelijk ingediende declaraties. De hoogte van de vergoeding en de wijze van verrekening, wordt vastgesteld door het Bestuurlijk overleg.

#### **Artikel 14 Jaarverslag en huishoudelijk reglement**

- 14.1 De BOPZ-klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden. In dit jaarverslag beschrijft de BOPZ-klachtencommissie het aantal en de aard van de door de BOPZ-klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de BOPZ-klachtencommissie.

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017



- 14.2 Het jaarverslag wordt vastgesteld door het Bestuurlijk overleg en daarna verspreid aan alle aangesloten zorgaanbieders.
- 14.3 De BOPZ-klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Bepalingen in dat huishoudelijk reglement mogen niet in strijd zijn met dit reglement.

#### **Artikel 15 Wijze van openbaarmaking reglement**

- 15.1 De Raad van Bestuur van elke zorgaanbieder maakt dit reglement openbaar, binnen tien dagen nadat het is vastgesteld. Dit gebeurt op een wijze die bij zorgaanbieder gebruikelijk is, onder vermelding van het adres hoe een klacht bij de BOPZ-klachtencommissie kan worden ingediend.
- 15.2 Een afschrift van dit reglement wordt ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de cliënten.
- 15.3 Het reglement wordt ter inzage aangeboden aan eenieder die daarom verzoekt.

#### **Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement**

- 16.1 Dit reglement is vastgesteld en kan uitsluitend worden gewijzigd na een gezamenlijk voorgenomen besluit van alle Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders.
- 16.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de BOPZ-klachtencommissie.
- 16.3 De vaststelling of wijziging van dit reglement valt ex artikel 3 lid 1 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en op grond van artikel 27 lid 1 sub j WOR onder het instemmingsrecht van de Ondernemingsraad.

#### **Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden**

- 17.1 In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de BOPZ-klachtencommissie.

#### **Artikel 18 Toezicht**

- 18.1 Het Bestuurlijk Overleg ziet er, namens alle aangesloten zorgaanbieders op toe dat de BOPZ-klachtencommissie haar werkzaamheden volgens dit reglement uitvoert.

#### **Artikel 19 Datum van inwerkingtreding**

- 19.1 Dit reglement treedt in werking op 5 april 2017.

Titel:	Reglement BOPZ-klachtencommissie
Status/datum	Definitief, d.d. 5 april 2017