

EXTERNE KLACHTENREGELING VEILIGHEIDSREGIO ZEELAND 2012



Versie	24 mei 2012	0.1	✓
OR	Toezenen	Instemmingsrecht art. 27, eerste lid onder j. (WOR)	✓
Bestuur	24 Mei 2012	Formele vaststelling	✓

Hoofdstuk 1 Algemene begrippen

Artikel 1. Begripsomschrijving.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen;
- b. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot één van de bestuursorganen van de Veiligheidsregio Zeeland heeft gewend;
- c. verzoekschrift: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan is omgegaan met een klacht of over de uitspraak die het bestuursorgaan heeft gedaan naar aanleiding van een klacht;
- d. verzoeker: degene die het verzoekschrift heeft ingediend;
- e. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen;
- f. ambtenaar: degene die door of vanwege de Veiligheidsregio Zeeland is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn, of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon, met uitzondering van de directeur, alsmede degene die een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht met de Veiligheidsregio Zeeland is aangegaan, alsmede degene die een stageovereenkomst met de Veiligheidsregio Zeeland is aangegaan;
- g. bestuursorgaan: het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, voorzitter of een commissie als bedoeld in de artikelen 16 of 17 van de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Zeeland;
- h. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 2;
- i. directeur: de op grond van artikel 33 van de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Zeeland aangewezen functionaris;
- j. wet: Algemene wet bestuursrecht;
- k. Zeeuwse Ombudscommissie: de door de Zeeuwse gemeenten ingestelde Zeeuwse klachtenvoorziening.

Hoofdstuk 2 Interne klachtenbehandeling

Artikel 2. Klachtencoördinator.

1. Er is een klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator wordt aangewezen door de directeur.
3. De klachtencoördinator is in ieder geval belast met:
 - a. het zorgdragen voor het laten afdoen van bij hem ingediende mondelinge klachten als bedoeld in artikel 3;
 - b. het registreren van de klachten en het bijhouden van een overzicht van de ingekomen klachten naar soort en aantal;
 - c. de bewaking van de voortgang van de klachtenprocedures;
 - d. het bijhouden van een overzicht van de inhoud van de klachten en de aard van de naar aanleiding van de klachten genomen beslissingen en eventueel genomen maatregelen;
 - e. het bijhouden van een overzicht van de bescheiden welke zijn verstrekt aan de klager en de betrokken ambtenaar.
4. Indien de klachtencoördinator naar aanleiding van ingediende klachten signaleert dat bepaalde gedragingen vaker tot een klacht leiden kan hij de directeur daarvan op de hoogte stellen.
5. De klachtencoördinator maakt per jaar een verslag van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Hij biedt dit verslag aan de directeur.
6. De directeur brengt het jaarverslag ter kennis van het Dagelijks Bestuur.

7. Een geanonimiseerde versie het jaarverslag wordt door het Dagelijks Bestuur ter kennis gebracht van het Algemeen Bestuur.

Artikel 3. Mondelinge klachten.

1. Mondelinge klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencoördinator.
2. Indien een mondelinge klacht wordt ingediend bij een ander dan de klachtencoördinator wordt door de ontvanger van de klacht, via email, mededeling hiervan gedaan aan de klachtencoördinator. Hierbij wordt door de ontvanger de inhoud van de klacht, de wijze waarop de klacht eventueel gelijk is afgedaan met naam, adres en telefoonnummer van de klager vermeld.
3. Bij mondelinge klachten wordt geprobeerd direct doch uiterlijk binnen een week na ontvangst van de klacht tot een oplossing te komen. Hierbij betreft de ontvanger van de klacht diegene op wie de klacht betrekking en stelt de direct leidinggevende in kennis.
4. De afdoening van mondelinge klachten wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan klager bevestigd. Hierbij wordt de klager op de mogelijkheid gewezen een schriftelijke klacht in te dienen en op de behandeling daarvan.

Artikel 4. Schriftelijke klachten.

1. Schriftelijke klachten worden ingediend bij de directeur en in handen gesteld van de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een klacht terstond schriftelijk aan de klager. Hij informeert de klager schriftelijk over de wijze waarop de klacht zal worden behandeld.
3. De klachtencoördinator stuurt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft de schriftelijke klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift. Tevens informeert hij deze over de wijze waarop de klacht zal worden behandeld. De direct leidinggevende wordt in kennis gesteld.

Artikel 5. Niet in behandeling nemen van schriftelijke klachten.

1. De klachtencoördinator beoordeelt of een schriftelijke klacht in behandeling wordt genomen.
2. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen:
 - a. indien niet is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 9:4, tweede lid van de wet en klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
 - b. indien één van de gevallen als genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de wet van toepassing is;
 - c. zolang ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk voorschrift bij een andere instantie.
3. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 6. Klachten over ambtenaren.

1. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar wordt door de directeur afgehandeld.
2. De afhandeling van de klacht wordt voorbereid door de klachtencoördinator als bedoeld in artikel 2.
3. De klachtencoördinator is belast met het feitenonderzoek en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt plaats in beslotenheid. Artikel 7:6 van de wet is van overeenkomstige toepassing.
4. De directeur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
5. De directeur zendt een afschrift van alle bescheiden aan de klachtencoördinator.
6. De directeur stelt de hiërarchisch direct leidinggevende van de ambtenaar waarover geklaagd is op de hoogte van zijn bevindingen en conclusies.

Artikel 7. Klachten over de directeur en (leden van) bestuursorganen.

1. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de directeur wordt afgehandeld door het Dagelijks Bestuur.
2. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de voorzitter, die niet terug te voeren is op een gedraging van een ambtenaar, wordt afgehandeld door het Dagelijks Bestuur.
3. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een commissie of een lid daarvan, die niet terug te voeren is op een gedraging van een ambtenaar, wordt afgehandeld door de commissie.
4. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van het Algemeen Bestuur, die niet terug te voeren is op een gedraging van een ambtenaar, wordt afgehandeld door het Algemeen Bestuur.
5. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van het Dagelijks Bestuur, die niet terug te voeren is op een gedraging van een ambtenaar, wordt afgehandeld door het Dagelijks Bestuur.
6. De afhandeling van een klacht als bedoeld in het eerste tot en met vijfde lid wordt voorbereid door de klachtencoördinator als bedoeld in artikel 2.
7. De klachtencoördinator is belast met het feitenonderzoek en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord (artikel 9:10 Awb). Het horen vindt plaats in beslotenheid. Artikel 7:6 van de wet is van overeenkomstige toepassing.
8. Het betrokken bestuursorgaan als bedoeld in het eerste tot en met het vijfde lid stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele consequenties die het betreffende bestuursorgaan daaraan verbindt (artikel 9:12 lid 1 Awb).
9. Het bestuursorgaan als bedoeld in het eerste tot en met het vijfde lid zendt een afschrift van alle bescheiden aan de klachtencoördinator.

Hoofdstuk 3 Externe klachtenafhandeling

Artikel 8. Externe Klachtenbehandeling.

1. Indien de klager het niet eens is met het niet in behandeling nemen van de klacht als bedoeld in artikel 5, kan hij een verzoekschrift indienen bij de Zeeuwse Ombudscommissie.
2. Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht als bedoeld in de artikelen 6 en 7, kan hij een verzoekschrift indienen bij de Zeeuwse Ombudscommissie.
3. Artikel 9:4 van de wet is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9. Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift afgehandeld. Van een verdaging wordt door de klachtencoördinator voor afloop van de termijn van zes weken schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. Het bestuursorgaan informeert de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit getrokken zijn.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 10. Vertrouwelijkheid van stukken.

Een klacht alsmede de behandeling daarvan en de beslissing daarop hebben een vertrouwelijk karakter

Artikel 11. Niet voorzien

In de gevallen waarin wet of deze regeling niet voorzien beslist het Dagelijks Bestuur.

Artikel 12. Inwerkingtreding.

Deze regeling treedt in werking op 24 mei 2012.

Artikel 13. Citeertitel.

Deze regeling kan worden aangehaald als de "Externe klachtenregeling Veiligheidsregio Zeeland 2012"

Toelichting op de Algemene klachtenregeling Veiligheidsregio Zeeland 2007.

Algemeen.

De regeling is gebaseerd op de regelingen zoals deze bij gemeenten in gebruik zijn en in overeenstemming met de vervolgpcedure door de Zeeuwse Ombudscommissie.

Op grond van de Wet op de ondernemingsraden (WOR) is de ombudsvoorziening een aangelegenheid die werknemers raakt. Daarvoor is de ondernemingsraad het aangewezen orgaan, mede gelet op hetgeen hierover in artikel 27 van de WOR staat.

Intern- en extern klachtrecht

In 1999 is de regeling voor intern klachtrecht van hoofdstuk 9 (titel 9.1) van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Gemeenten en gemeenschappelijke regelingen hebben sindsdien de plicht om klachten over het eigen handelen zelf te behandelen. De regeling in de Awb bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. De interne klachtprocedure is een verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een externe klachtinstantie (ombudsman).

Wat is extern klachtrecht?

Extern klachtrecht is een regeling voor de behandeling van klachten tegen de overheid door een onafhankelijk, extern orgaan dat ombudsman wordt genoemd. Bij de ombudsman kan men klagen over de gedragingen van de overheid. Het is een zogenaamde tweedelijnsvoorziening. Men kan pas klagen als de interne klachtprocedure (eerstelijnsvoorziening), waarbij het bestuursorgaan eerst zelf de klacht tracht op te lossen, niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Inwerkingtreding Wet extern klachtrecht

De Wet extern klachtrecht vult hoofdstuk 9 Awb aan met bepalingen inzake de behandeling van klachten door een ombudsman en zorgt voor een landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen door wijzigingen in de Wet Nationale Ombudsman, de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet en de Wet gemeenschappelijke regelingen. Op 15 maart 2005 zijn de Awb-bepalingen van de Wet extern klachtrecht in werking getreden. De overige bepalingen van de Wet extern klachtrecht zijn op 1 januari 2006 in werking getreden.

Zeeuwse ombudscommissie

In artikel 48 van de gemeenschappelijk regeling Veiligheidsregio Zeeland is opgenomen dat de Veiligheidsregio Zeeland voor de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wordt aangesloten bij de bij de Zeeuwse Ombudscommissie. Dit is een onafhankelijke externe klachtinstantie. Voordat echter een klacht hier wordt ingediend dient de organisatie, op grond van de Algemene Wet bestuursrecht geacht een (interne) klachtenprocedure te hebben doorlopen. In hoofdstuk 9 (zie bijlage bij deze toelichting) van de Awb staat dit aangegeven.

Naast de toepassing van de Awb is ook de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) van toepassing (zie bijlage bij deze toelichting). Door uitvoering van de meldkamer-taken is de Veiligheidsregio Zeeland ook een zorgaanbieder als bedoeld in deze wet.

ARTIKELGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Omdat bij deze regeling de diverse begrippen op een eigen wijze geïnterpreteerd moeten worden, is er een aparte bepaling opgenomen.

Artikel 2 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator is de centrale functionaris bij de klachtenbehandeling en ook de persoon die zorg draagt voor de registratie. Het is belangrijk dat de klachtencoördinator in alle stadia van de afhandeling op de hoogte gehouden wordt van de voortgang, ook voor de bewaking van de termijnen. De klachtcoördinator verzorgt ook de jaarlijkse rapportage.

Artikel 3 Mondelinge klachten

De klachtenregeling behoort te voorzien in een laagdrempelige voorziening voor de burgers. Daarom is het mogelijk op alle mogelijke wijzen van het ongenoegen blijk te doen geven.

Het doel is om klachten op zo kort mogelijke termijn te verhelpen. Het liefst door het tot tevredenheid oplossen van door een burger als storend ervaren zaak. De wijze van afdoening is vormvrij en sterk afhankelijk van het individuele geval. Een en ander ter beoordeling van de behandelaar. Soms kan worden volstaan met een simpele vorm als het geven van opheldering of het aanbieden van excuses. Soms zal een zwaardere vorm van behandeling nodig zijn, met nader onderzoek en de toepassing van hoor en wederhoor. In die gevallen zal het al gauw raadzaam zijn klager te adviseren in ieder geval een schriftelijke klacht in te dienen. De direct leidinggevende wordt in kennisgesteld van de klacht.

Artikel 4 Schriftelijke klachten

Als een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het verkeerde bestuursorgaan, geldt de doorzendplicht van artikel 2:3, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht. Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Volgens een uitspraak van de Nationale ombudsman lijdt dit beginsel uitzondering, als de klager zwaarwegende motieven heeft anoniem te blijven en de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar is, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht. Met schriftelijk indienen is gelijk te stellen het digitaal aanleveren van een klaagschrift.

Artikel 5 Niet in behandeling nemen van schriftelijke klachten

Als het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten, stelt de klachtencoördinator de indiener in de gelegenheid dit verzuim binnen 2 weken te herstellen. De datum van ontvangst van het verzuimherstel, wordt dan gezien als de ontvangstdatum van het klaagschrift. Tevens controleert de klachtencoördinator of er aanleiding is voor een niet-ontvankelijkverklaring als bedoeld in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht. De klachtencoördinator zorgt voor een ontvangstbevestiging en stelt zowel de beklagde als de klachtbehandelaar op de hoogte van de klacht.

Artikel 6 en 7 Wie zijn klachtbehandelaar?

Klacht over een ambtenaar: de directeur

Klacht over de directeur en leden van bestuursorganen: Dagelijks Bestuur

Klacht over de voorzitter: Dagelijks Bestuur

Klacht over een commissie: de commissie

Klacht over het Algemeen bestuur wordt afgehandeld door het Algemeen Bestuur

Klacht over het Dagelijks bestuur wordt afgehandeld door het Dagelijks Bestuur

Bestuursorganen en leden daarvan staan niet in een hiërarchische functionele relatie tot elkaar.

Artikel 9:7 tweede lid Awb staat dan ook toe dat klachten tegen bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan, door henzelf behandeld mogen worden.

Artikel 9:10 Awb geeft de verplichting de klager te horen tenzij de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager afziet van het recht gehoord te worden.

Artikel 8 Externe klachtbehandeling

Zeeuwse Ombudscommissie

De Veiligheidsregio Zeeland is aangesloten bij de Zeeuwse Ombudscommissie.

Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht door de Veiligheidsregio Zeeland is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die de behandelaar na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie.

Artikel 9 Termijnen

Dit lid is een kernachtige weergave van de artikelen 9:11 en 9:12 Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond.

Artikelen 10, 11, 12 en 13

Betreffende artikelen spreken voor zich.

Wet van 29 mei 1995, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het gewenst is wettelijke regels te stellen ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

Hoofdstuk I. Algemene bepalingen

Artikel 1

1. In deze wet wordt verstaan onder:

- a. Onze Minister: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- b. instelling:
 - 1°. elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin:
 - a. zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;
 - b. uitvoerend werk wordt verricht op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk, de maatschappelijke opvang en het welzijn van ouderen;
 - c. verslavingszorg wordt verleend;
 - 2°. een gemeentelijke gezondheidsdienst als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet collectieve preventie;
 - 3°. een kindercentrum als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder d, en een gastouderbureau als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder e, van de Wet kinderopvang.
- c. zorgaanbieder:
 - 1°. een rechtspersoon of natuurlijk persoon, die een instelling in stand houdt;
 - 2°. de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk een instelling in stand houden;
 - 3°. een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband met een instelling, zorg als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten verleent;
- d. cliënt: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
- e. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredende organisatorische verbanden, waarin maatschappelijke zorg of gezondheidszorg wordt verleend, worden aangemerkt als instelling in de zin van deze wet.

3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere natuurlijke personen, die maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verlenen, worden aangemerkt als zorgaanbieder in de zin van deze wet.

4. Deze wet is niet van toepassing op klachten van onvrijwillig in een inrichting opgenomen cliënten, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen

worden behandeld.

Hoofdstuk II. Behandeling van klachten

Artikel 2

1. Elke zorgaanbieder treft een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Hij brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten.
2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. voorziet erin dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder;
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
 - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - d. waarborgt dat bij afwijking van de onder *c* bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
 - f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
3. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
4. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*, een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
5. De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onder *c*, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
6. In afwijking van het vierde lid kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*, eveneens een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden.
7. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
 - b. de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;
 - e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;

- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
- g. de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.

- 8. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.
- 9. De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

Artikel 2a

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Hoofdstuk III. Handhaving en toezicht

Artikel 3

- 1. Indien Onze Minister van oordeel is dat het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, kan hij de zorgaanbieder een schriftelijke aanwijzing geven.
- 2. In de aanwijzing geeft Onze Minister met redenen omkleed aan op welke punten het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, alsmede de in verband daarmee te nemen maatregelen.
- 3. Een aanwijzing bevat de termijn waarbinnen de zorgaanbieder er aan moet voldoen.
- 4. De zorgaanbieder is verplicht binnen de daarbij gestelde termijn aan de aanwijzing te voldoen.

Artikel 3a

- 1. Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet zijn belast de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.
- 2. De toezichthouders, genoemd in het eerste lid, beschikken niet over de bevoegdheden, genoemd in de artikelen 5:18 en 5:19 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3b

Onze Minister is bevoegd tot toepassing van bestuursdwang ter handhaving van de uit een krachtens artikel 3 gegeven aanwijzing voortvloeiende verplichtingen.

Hoofdstuk IV. Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 4

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze wet en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 5 [Vervallen per 17-06-2005]

Artikel 6 [Vervallen per 17-06-2005]

Artikel 7

1. Deze wet, met uitzondering van artikel 6, treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede maand na de datum van uitgifte van het *Staatsblad*, waarin zij wordt geplaatst. Artikel 6 treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.
2. De zorgaanbieder treft de in artikel 2 bedoelde regeling binnen drie maanden na de inwerkingtreding van deze wet.

Artikel 8

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Lasten en bevelen dat deze in het *Staatsblad* zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te 's-Gravenhage, 29 mei 1995

Beatrix

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. Borst-Eilers

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. G. Terpstra

Uitgegeven de tweeëntwintigste juni 1995

De Minister van Justitie,
W. Sorgdrager