

# **Modelreglement klachtrecht**

December 2005

# Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Klachtenreglement .....	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen .....	3
Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie .....	3
Artikel 3 Wraking en verschoning .....	4
Artikel 4 Indiening van de klacht .....	4
Artikel 5 Behandeling van de klacht .....	4
Artikel 6 Bijstand .....	5
Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen .....	5
Artikel 8 Inzagerecht .....	5
Artikel 9 Beslissing klachtencommissie .....	5
Artikel 10 Maatregelen bestuur/de houder .....	6
Artikel 11 Periodieke rapportage .....	6
Artikel 12 Verslag en melding .....	6
Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling .....	6
Artikel 14 Geheimhouding .....	6
Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten .....	7
Artikel 16 Bekorten termijnen .....	7
Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement .....	7
Artikel 18 Slotbepalingen .....	7
Toelichting .....	8
Artikelsgewijze toelichting .....	9
Artikel 1 Begripsomschrijvingen .....	9
Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie .....	9
Artikel 3 Wraking en verschoning .....	10
Artikel 4 Indiening van de klacht .....	10
Artikel 5 Behandeling van de klacht .....	10
Artikel 6 Bijstand .....	11
Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen .....	11
Artikel 8 Inzagerecht .....	11
Artikel 9 Beslissing klachtencommissie .....	11
Artikel 10 Maatregelen bestuur .....	12
Artikel 11 Periodieke rapportage .....	12
Artikel 12 Verslag en melding .....	12
Artikel 13 Bekendmaking .....	12
Artikel 14 Geheimhouding .....	12
Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten .....	12
Artikel 16 Bekorten termijnen .....	13
Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement .....	13
Artikel 18 Slotbepalingen .....	13
De wet klachtrecht cliënten zorgsector .....	14
Hoofdstuk I. Algemene bepalingen .....	14
Artikel 1 .....	14
Hoofdstuk II. Behandeling van klachten .....	14
Artikel 2 .....	14
Artikel 2a .....	15
Hoofdstuk III. Handhaving en toezicht .....	16
Artikel 3 .....	16
Hoofdstuk IV. Overgangs- en slotbepalingen .....	16
Artikel 4 .....	16
Artikel 5 .....	16
Artikel 6 .....	16
Artikel 7 .....	16
Artikel 8 .....	17

## Voorwoord

Op 29 mei 1995 werd de Wet klachtrecht cliënten zorgsector aangenomen. Deze wet verplicht organisaties voor kinderopvang tot de vaststelling van een reglement voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie.

De MOgroep heeft met inachtneming van de bepalingen van de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen en de Wet kinderopvang een modelreglement opgesteld.

Organisaties voor kindercentra en gastouderopvang kunnen het model één op één overnemen en gebruiken. Desgewenst kunnen er aanpassingen gemaakt worden die nodig zijn om het reglement beter af te stemmen op de specifieke bedrijfsvoering van de organisatie. Deze aanpassingen mogen niet in strijd zijn met de wet. Om dit te voorkomen is als bijlage de integrale tekst van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector per juni 2005 opgenomen.

Elke organisatie moet haar klanten de mogelijkheid bieden zich tot een klachtencommissie van de organisatie te kunnen wenden. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector laat de mogelijkheid open om met meerdere organisaties gezamenlijk een klachtencommissie in te stellen. Er is ook een landelijke klachtencommissie voor kinderopvang waarbij een kinderopvangorganisatie zich kan aansluiten.

Overigens is het aan te raden om een goede interne klachtenbehandeling te hebben, voordat de klant zich tot de klachtencommissie wendt. Een laagdrempelige eerste klachtenbehandeling kan juridificering van de verhoudingen tussen organisatie en klanten voorkomen.

In deze brochure treft u behalve de tekst van het modelreglement nog een artikelsgewijze toelichting aan met verwijzing naar wetsartikelen.

De toelichting geeft ook aan welke bepalingen in het modelreglement wettelijk zijn voorgeschreven en welke in principe facultatief zijn.

Deze vierde herziene uitgave volgt kort na de uitgave van maart 2005. Dit houdt verband met een wijziging van de wet in juni 2005.

Bij deze wijziging zijn de laatste leden (7, 8 en 9) van artikel 2 en artikel 3 gewijzigd. De wijziging van artikelen 2 heeft betrekking op de plicht tot verslaglegging van een aantal zaken. Voorts op de toezending van het verslag aan een aantal instanties. Er is verder een artikel 2a toegevoegd. Dit artikel gaat over klachten over situaties met een structureel karakter.

De wijziging van artikel 3 is principieel van karakter. Tot juni 2005 opende dit artikel de mogelijkheid voor een individuele cliënt om bij het niet naleven van de wet de kantonrechter om een oordeel te vragen. Onder de huidige wetgeving hebben andere instanties een grotere rol gekregen met betrekking tot de naleving van de wet. Zie verder het betreffende artikel in de bijlage.

Maatschappelijk Ondernemers Groep  
Utrecht, december 2005

# Klachtenreglement

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1. Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.

1.2 Gastouderopvang: kinderopvang in een gezinssituatie door een ander dan degene die als ouder op grond van artikel 5 van de Wet kinderopvang aanspraak kan maken op een tegemoetkoming of diens partner, bestaande in de gelijktijdige opvang van ten hoogste vier<sup>1</sup> kinderen in de woning waar de ouder of de gastouder zijn hoofdverblijf heeft.

1.3 Kindercentrum: een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt, anders dan gastouderopvang.

1.4 Gastouderbureau: een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.

1.5 Kinderopvangorganisatie: een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/ personen die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

1.6 Bestuur/houder: de persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/ zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

1.7 Medewerker: een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.

1.8 Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of

gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

1.9 Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.

1.10 Klager: een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

1.11 Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur/de houder van de kinderopvangorganisatie om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur/de houder.

## Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

2.1 De klachtencommissie bestaat uit een door het bestuur/de houder van de kinderopvangorganisatie te bepalen aantal leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van het bestuur/de houder. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur/de houder aangewezen ambtelijk secretaris. De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen. De voorzitter is niet werkzaam bij de organisatie. Het is aan te raden dat bij de samenstelling van de klachtencommissie rekening gehouden wordt met de volgende deskundigheden:

- deskundigheid op het gebied van de consumentenbelangen;
- deskundigheid op het gebied van de kinderopvang;
- deskundigheid op het gebied van organisaties.

Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervaarders benoemd.

<sup>1</sup> Indien de gastouderopvang onder de AMvB Innovatieve opvang valt, is de opvang van maximaal zes kinderen toegestaan.

De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur/de houder benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.

2.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.

2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- door het overlijden van een commissielid;
- door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur/de houder uit zijn functie wordt ontheven wegens:
  - verwaarlozing van zijn/haar taak;
  - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14.1 van dit reglement.

2.5 De kinderopvangorganisatie ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

### **Artikel 3 Wraking en verschoning**

3.1 De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

3.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.

3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen

die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

### **Artikel 4 Indiening van de klacht**

4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant;
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- zijn/haar nabestaanden
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

4.2 Door of namens een klant kan bij de klachtencommissie een klacht over de organisatie voor kinderopvang worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de klant of de inmiddels overleden klant.

4.3 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.

4.4 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

4.5 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

### **Artikel 5 Behandeling van de klacht**

5.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.

5.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.

5.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

5.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.

5.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.

Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie te hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

5.6 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

## **Artikel 6 Bijstand**

6.1 De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

## **Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen**

7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie, alsmede bij derden. Voor het

inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).

7.4 Onverlet het bepaalde in 7.2 en 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

## **Artikel 8 Inzagerecht**

8.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 9 Beslissing klachtencommissie**

9.1 De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur, uiterlijk twee maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

9.2 Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien

dit niet dezelfde persoon is, het bestuur/de houder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

## **Artikel 10 Maatregelen bestuur/de houder**

10.1 Het bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet het bestuur/de houder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur/de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 11 Periodieke rapportage**

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de ondernemingsraad/werknemers-vertegenwoordiging/werknemers, de oudercommissie en aan het bestuur/de houder.

## **Artikel 12 Verslag en melding**

12.1 Het bestuur/de houder stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:

- a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- b. de wijze waarop de zorgaanbieder de klachtenregeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
- c. de samenstelling van de klachtencommissie;
- d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met

inachtneming van de waarborgen gesteld in artikel 2 lid 2 van de wet;

- e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- g. de aard van de genomen maatregelen, bedoeld in artikel 2 lid 5 van de wet;

Het bestuur/de houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD (door het college van Burgemeester en Wethouders als toezichthouder aangewezen conform artikel 61 van de Wet kinderopvang).

12.2 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder (degene over wie is geklaagd) daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de GGD. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

## **Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling**

13.1 De kinderopvangorganisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

## **Artikel 14 Geheimhouding**

14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 14.1 omschreven plicht mede.

## **Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten**

15.1 De kinderopvangorganisatie stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

15.2 De kinderopvangorganisatie vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

## **Artikel 16 Bekorten termijnen**

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

## **Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van artikel 60 van de Wet kinderopvang (adviesrecht oudercommissie), door het bestuur/de houder van de kinderopvangorganisatie.

## **Artikel 18 Slotbepalingen**

18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

18.2 Het reglement treedt in werking op .....(datum).



## Toelichting

Op 1 augustus 1995 is de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (verder te noemen: Wet klachtrecht of wet) in werking getreden. Deze wet, die in 2005 is gewijzigd, bevat een aantal regels ter bevordering van een zorgvuldige afhandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders.

Op grond van de Wet klachtrecht dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt. Deze regeling dient erin te voorzien dat dergelijke klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie. De klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Voorts geeft de wet een aantal voorschriften met betrekking tot de samenstelling van deze commissie en met betrekking tot de te volgen procedure bij de behandeling van de klachten. Deze wettelijke voorschriften worden besproken in onderstaande artikelsgewijze toelichting.

De Wet klachtrecht is onder andere van toepassing op organisaties waarin uitvoerend werk wordt verricht op het terrein van de kinderopvang. Daarom heeft de MOgroep een model klachtrechtreglement ontwikkeld.

Het doel van de wet is allereerst gericht op een versterking van de rechtspositie van de cliënt. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenbehandeling een bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten kunnen ook worden gezien als gratis beleidsadviezen. Wanneer klachten systematisch worden geregistreerd, niet op de werkvloer blijven hangen maar ook ter kennis komen van het management, kunnen eventuele structurele problemen worden onderkend en aangepakt.

Dit klachtrechtreglement is een voorbeeldreglement. De wet stelt een aantal minimale verplichtingen om te komen tot een zorgvuldige afhandeling van klachten. Dit reglement is een model van een nadere uitwerking van deze verplichtingen. In de artikelsgewijze toelichting wordt telkens

aangegeven wat de wet voorschrijft, zodat u als gebruiker van dit reglement het onderscheid kunt maken tussen wat u minimaal verplicht bent om te doen en wat het advies is van de MOgroep.

# Artikelsgewijze toelichting

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

### 1.5 Kinderopvangorganisatie

De definitie van kinderopvangorganisatie kan worden vervangen door de naam van de organisatie waarvoor het reglement geldt.

### 1.7 Medewerker

Dit betreft werknemers, vrijwilligers en stagiaires.

### 1.8 Klant

De Wet klachtrecht verstaat onder klant: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend (artikel 1 lid 1 sub d Wet klachtrecht). Het opnemen van personen die gebruik wensen te maken van de diensten van de kinderopvangorganisatie is dus niet verplicht. Naar keuze kan in deze definitie 'gebruik wenst te maken' worden weggelaten.

Alleen ouders/verzorgers dienen ons inziens als klant te worden aangemerkt. Kinderen kunnen dus zelf geen klacht indienen. Wel kunnen ouders namens hun kind een klacht indienen.

### 1.9 Klacht

Over elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant kan door hem of haar een klacht worden ingediend (art. 2 lid 4 en. art. 1 lid 1 sub e Wet klachtrecht).

Voorbeelden:

- de bejegening door een medewerkster van een klant of van zijn of haar kind;
- de organisatie van de dienstverlening zoals de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid;
- discriminatie van een klant of van zijn of haar kind op grond van religie, afkomst, ras, levensovertuiging, inkomen, leeftijd, seksuele geaardheid of sekse.

### 1.11 Klachtencommissie

Kinderopvangorganisaties kunnen ook gezamenlijk een klachtencommissie instellen ter behandeling van klachten. Met name voor

kleinere organisaties kan dit een oplossing zijn. Te denken valt aan het instellen van een plaatselijke of regionale klachtencommissie. Ook kan aansluiting worden gezocht bij de landelijke klachtencommissie Kinderopvang.

## Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

2.1 Volgens de wet dient de klachtencommissie te bestaan uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de organisatie (art. 2 lid 2 sub a Wet klachtrecht).

De wet eist dus een onafhankelijk voorzitter. Voor de overige leden van klachtencommissie wordt deze eis van onafhankelijkheid niet gesteld. In theorie is het mogelijk dat de klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en uit twee medewerkers van de organisatie. In de praktijk kan dit echter precare situaties opleveren. Ten eerste eist de wet dat aan de behandeling van klachten niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft (art. 2 lid 2 sub b Wet klachtrecht). Voorts zal een dergelijke samenstelling niet ten goede komen aan het vertrouwen van de klager en degene over wie wordt geklaagd. Het is dan ook aan te bevelen om de gehele commissie samen te stellen uit onafhankelijke leden.

Het secretariaat van de klachtencommissie kan door de organisatie zelf worden gevoerd. In verband met het noodzakelijke vertrouwen en om conflicterende belangen te voorkomen is het aan te bevelen ook een onafhankelijk secretaris te benoemen. Een ambtelijk secretaris is een secretaris zonder stemrecht, maar met geheimhoudingsplicht.

2.2 De zittingsperiode van de leden van de klachtencommissie is niet wettelijk voorgeschreven. De termijn kan naar eigen inzicht worden bepaald.

2.3 Volgens de wet dienen klachten behandeld te worden door een klachtencommissie van tenminste drie leden (art. 2 lid 2 sub a Wet klachtrecht).

Het verdient echter aanbeveling om meer dan drie leden te benoemen. Wanneer een klacht wordt ingediend kan de commissie bepalen wie van haar leden de klacht zal behandelen. Ook kunnen drie of meer leden en plaatsvervaarders worden benoemd.

2.4 Geen wettelijk voorschrift.

### **Artikel 3 Wraking en verschoning**

3.1 Geen wettelijk voorschrift.

### **Artikel 4 Indiening van de klacht**

4.1 De wet schrijft voor dat een klacht kan worden ingediend door de klant zelf of namens de klant (art. 2 lid 4 Wet klachtrecht). Ook eist de wet dat een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens een klant die inmiddels is overleden (art. 2 lid 6 Wet klachtrecht). Wie deze laatstgenoemde klacht kan indienen wordt niet door de wet bepaald. Het ligt echter voor de hand dat de nabestaanden van de overledene de meest aangewezen personen zullen zijn. Met klant wordt de ouder/verzorger van een kind bedoeld. Kinderen kunnen zelf geen klacht indienen.

4.2 Geen wettelijk voorschrift.

Een klacht dient in ieder geval te bevatten: naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager; over wie geklaagd wordt; een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft. Het is raadzaam om in het reglement vast te leggen dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen.

4.3 Geen wettelijk voorschrift.

4.4 Geen wettelijk voorschrift.

### **Artikel 5 Behandeling van de klacht**

Dit artikel biedt waarborgen voor een zorgvuldig verloop van de procedure. De termijnen genoemd in dit artikel kunnen naar eigen inzicht worden bepaald.

5.1 Geen wettelijk voorschrift.

5.2 Geen wettelijk voorschrift.

Redenen waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen kunnen gelegen zijn in de persoon van de klager. Zo kan het voorkomen dat een klacht wordt ingediend door een persoon die niet genoemd wordt in artikel 4.1 van het reglement. Bijvoorbeeld een werknemer of een voormalig echtgenoot van een klant.

Ook kan de aard van de klacht een reden vormen waarom deze niet in behandeling kan worden genomen. Een klacht is bijvoorbeeld al eens eerder ingediend en afgehandeld en er hebben zich geen nieuwe feiten of omstandigheden voorgedaan die een hernieuwde behandeling noodzakelijk maken. Wanneer een klacht eigenlijk bij een andere instantie thuishoort, dan kan de klachtencommissie de klager verwijzen. Bijvoorbeeld: op grond van de Wet op de Persoonsregistratie kunnen klanten klachten verzeld doen gaan van een eis tot financiële schadeloosstelling. De klachtencommissie neemt de klacht wel in behandeling, maar de eis tot financiële schadeloosstelling niet. De klant kan deze eis in een civiele procedure tegen de organisatie bij de rechter aanhangig maken.

5.3 Deze bepaling regelt samen met 5.4 en 5.5 het zogenaamde hoor en wederhoor. De wet eist 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 (artikel 2 lid 2 sub e Wet klachtrecht). Degene over wie wordt geklaagd dient in staat te worden gesteld zijn standpunt met betrekking tot de klacht naar voren te brengen. Allereerst dient hij of zij daartoe op de hoogte te worden gebracht van het feit dat er een klacht tegen hem of haar is ingediend. Om te voorkomen dat de procedure te lang gaat duren wordt een termijn gesteld waarbinnen dit verweer dient te worden ingediend. Een termijn van veertien dagen kan als te kort worden ervaren. U kunt deze termijn wat ruimer stellen, doch maximaal één maand moet ruim voldoende zijn.

5.4 Ook de klager dient op grond van de wet in staat te worden gesteld zijn standpunt nader toe te lichten (zie 5.3). Ook hier wordt een termijn gesteld.

5.5 In eerste instantie wordt uitgegaan van een schriftelijke afhandeling van de klacht. Behandeling van een klacht waarbij

beide partijen samen of afzonderlijk door de commissie worden opgeroepen om ten overstaan van de voltallige commissie hun standpunten mondeling toe te lichten, zal in het algemeen meer tijd vergen en moeilijker te realiseren zijn. De klachtencommissie kan echter van oordeel zijn dat een mondelinge behandeling toch noodzakelijk is. Denk hierbij aan de complexiteit van de zaak, de ernst van de klacht.

Wanneer wordt overgegaan tot een mondelinge behandeling worden de klager en degene over wie wordt geklaagd hiertoe opgeroepen. Dit betekent dat zij een schriftelijke oproep ontvangen om bij de mondelinge behandeling aanwezig te zijn. De oproep bevat uiteraard de datum, het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling.

5.6 Het kan voorkomen dat partijen niet met elkaar willen of kunnen worden geconfronteerd tijdens een mondelinge behandeling van de klacht ten overstaan van de klachtencommissie (ernstig conflict - ordeproblemen tijdens de zitting - gevoelige zaak).

Ook hier geldt dat het, in verband met het waarborgen van de zorgvuldigheid van de procedure, met name het principe van hoor en wederhoor, van belang is dat beide partijen op de hoogte zijn van elkaars standpunten en in de gelegenheid worden gesteld om hierop te reageren. Wanneer één van de partijen de commissie bepaalde informatie verschaft onder het voorbehoud dat de andere partij hiervan niet op de hoogte mag worden gesteld, dient de commissie deze informatie niet te gebruiken bij het beoordelen van de klacht.

## **Artikel 6 Bijstand**

6.1 De wet bepaalt dat de klager en degene over wie wordt geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan (artikel 2 lid 2 sub f Wet klachtrecht).

## **Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen**

7.1 Geen wettelijk voorschrift.

Bij nadere informatie kan worden gedacht aan: werkroosters, eventuele getuigen van een voorval. In verband met de privacy dient toestemming te worden gevraagd aan de

betrokkenen wanneer informatie bij derden wordt ingewonnen.

Denk aan het stellen van vragen aan collega's van een werknemer tegen wie een klacht is ingediend. Of vragen die worden gesteld aan andere klanten dan de klager over een bepaald voorval.

7.2 Geen wettelijk voorschrift.

In verband met de zorgvuldigheid en het principe van hoor en wederhoor dient alle verkregen informatie te worden vastgelegd.

7.3 Geen wettelijk voorschrift.

Deze bepaling waarborgt het principe van hoor en wederhoor.

7.4 Geen wettelijk voorschrift.

Het kan voorkomen dat de commissie informatie en/of bescheiden verkrijgt waarbij degene die deze informatie en/of bescheiden heeft verschaft er bezwaar tegen heeft dat deze aan anderen wordt verstrekt. Denk aan gegevens uit het personeelsdossier van de werknemer over wie wordt geklaagd. Deze informatie dient dan verder geen rol te spelen bij het beoordelen van de klacht.

## **Artikel 8 Inzagerecht**

Geen wettelijk voorschrift.

Dit artikel waarborgt het principe van hoor en wederhoor.

## **Artikel 9 Beslissing klachtencommissie**

9.1 De klachtencommissie dient de klager, degene over wie is geklaagd en de kinderopvangorganisatie (indien de klacht tegen een werknemer en niet tegen de kinderopvangorganisatie is gericht) schriftelijk in kennis te stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dit dient de klachtencommissie te doen binnen een in het klachtrechtreglement genoemde termijn. De in dit artikel genoemde termijn van twee maanden is dus niet wettelijk voorgeschreven. Naar eigen inzicht kan een andere termijn worden aangehouden (art. 2 lid 2 sub d Wet klachtrecht).

9.2 De commissie kan afwijken van de termijn van twee maanden. Dit moet dan wel worden medegedeeld aan de klager, degene over wie is geklaagd en aan de kinderopvangorganisatie (indien de klacht tegen een werknemer en niet tegen de kinderopvangorganisatie is gericht). Deze mededeling dient schriftelijk te geschieden en met opgave van de reden(en) waarom wordt afgeweken van de termijn van twee maanden (art. 2 lid 2 sub d Wet klachtrecht).

## **Artikel 10 Maatregelen bestuur**

Dit is conform artikel 2 lid 5 Wet klachtrecht. De termijn van één maand, genoemd in artikel 10.1, kan dus niet naar eigen inzicht worden veranderd.

## **Artikel 11 Periodieke rapportage**

Geen wettelijk voorschrift.

Rapportage door de klachtencommissie wordt niet voorgeschreven door de wet. Een dergelijke rapportage kan echter voor een kinderopvangorganisatie zeer nuttig zijn. Het bestuur/de houder kan deze rapportage gebruiken bij het opstellen van het wettelijk voorgeschreven verslag (zie art. 12).

## **Artikel 12 Verslag en melding**

De wet verplicht de kinderopvangorganisatie tot het maken van een dergelijk openbaar verslag en het toezenden van dit verslag voor 1 juni van het volgende jaar aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en sport. De wet schrijft verder voor dat het verslag eveneens aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van cliënten in algemene zin behartigt (art. 2 lid 9 Wet klachtrecht).

In het modelreglement wordt in artikel 12 in plaats van de minister van VWS de regionaal inspecteur de GGD genoemd. Hiermee wordt aangesloten bij de aanwijzing van de laatste instantie in de Wet kinderopvang als algemeen toezichthouder.

Voorts is in lijn met de eisen van een nieuw artikel in de wet (artikel 2a) een bepaling opgenomen over de melding van structurele klachten.

## **Artikel 13 Bekendmaking**

Deze verplichting staat in artikel 2 lid 1 van de Wet klachtrecht.

U kunt alle klanten een exemplaar van dit reglement verstrekken. U kunt alle klanten een brief sturen met de mededeling dat er een klachtencommissie is ingesteld en dat het reglement ter inzage ligt, enz.

## **Artikel 14 Geheimhouding**

De wet verplicht al diegenen die betrokken zijn bij het behandelen van een klacht tot geheimhouding van gegevens met een vertrouwelijk karakter (artikel 4 Wet klachtrecht). Het betreft een algemene geheimhoudingsplicht.

## **Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten**

15.1 Geen wettelijk voorschrift.

Bij dergelijke middelen en faciliteiten kunt u denken aan:

- een ruimte (in de kinderopvangorganisatie) waar de leden van de klachtencommissie vertrouwelijke gesprekken kunnen voeren;
- een ruimte waar rapportages kunnen worden opgesteld en waar rapportages afgesloten kunnen worden bewaard;
- secretariële ondersteuning.

Bij het verlenen van secretariële ondersteuning geldt uiteraard ook de geheimhoudingsplicht uit artikel 14.

15.2 Geen wettelijk voorschrift.

Bij dergelijke kosten kunt u denken aan telefoonkosten, portokosten, reiskosten, enz.

### **Artikel 16 Bekorten termijnen**

Geen wettelijk voorschrift.

### **Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Bij het vaststellen en/of wijzigen van een reglement dient het bestuur/de houder artikel 60, lid 1.e van de Wet kinderopvang in acht te nemen. Hierin wordt bepaald dat de oudercommissie in de gelegenheid wordt gesteld advies uit te brengen over een voorgenomen besluit met betrekking tot de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten.

### **Artikel 18 Slotbepalingen**

Geen wettelijk voorschrift.

# De Wet klachtrecht cliënten zorgsector

(Tekst geldend vanaf 05-07-2005)

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 (Wet klachtrecht cliënten zorgsector)

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 Ziekenfondswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en;
      - 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 in de Ziekenfondswet 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.

*In het geval van een zorgaanbieder van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3<sup>o</sup>, zendt hij het verslag in afwijking van de eerste volzin, aan de toezichthouder, genoemd in artikel 61 van de Wet Kinderopvang.*

Nb. Op het moment dat paragraaf 2 van hoofdstuk 7 van de Wet kinderopvang in werking treedt, treedt ook het cursief gedrukte deel van de laatste bepalingen in werking.

## 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.

#### Artikel 3c

1. De artikelen 3, 3a en 3b zijn niet van toepassing ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3<sup>o</sup>.
2. Met het toezicht op de naleving van deze wet ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3<sup>o</sup>, zijn belast de ingevolge artikel 61 van de Wet kinderopvang door het college van

burgermeester en wethouder bij besluit aangewezen ambtenaren. Het bepaalde bij of krachtens de hoofdstukken 4 en 5 van de Wet kinderopvang is van overeenkomstige toepassing.

3. In afwijking van het tweede lid worden klachten ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3<sup>o</sup>, die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, door haar gemeld aan de ingevolge artikel 61 van de Wet kinderopvang met het toezicht op deze wet belaste ambtenaren.

## 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.
3. Ten aanzien van een klacht als bedoeld in artikel 41, eerste lid, of 76 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische

ziekenhuizen, ingediend voor het tijdstip van inwerkingtreding van artikel 6, blijft artikel 41 van die wet, zoals dat luidde voor dat tijdstip, van kracht.

## **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