

Klachtenregeling

Datum van inwerkingtreding: 1 mei 2011

Artikel 1 Algemene bepalingen

In deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 2, lid 1, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, wordt verstaan onder:

1. **Zorgaanbieder**
De zorgaanbieder is de rechtspersoon die zorg en maatschappelijke ondersteuning verleent. De zorgaanbieder is in deze klachtenregeling aangeduid als Inschrijver.
2. **Cliënt**
Een natuurlijk persoon aan wie Inschrijver maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
3. **Cliëntenraad**
De raad die op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld.
4. **Klacht**
Elk naar voren gebracht schriftelijk bezwaar tegen een gedraging van Inschrijver of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
5. **Klager**
Een cliënt of zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) die een klacht indient.
6. **Aangeklaagde**
Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is Inschrijver of een voor hem werkzame persoon, die direct betrokken is bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager in zijn klacht aan de orde stelt.
7. **Klachtenbehandeling**
Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een oordeel, gevat in een schriftelijke uitspraak. De gevolgen van de uitspraak zijn niet juridisch afdwingbaar.
8. **Klachtenfunctionaris**
Degene die in de organisatie van Inschrijver belast is met de opvang van en bemiddeling in klachten.

9. **Klachtencommissie**
De door Familiehulp ingestelde onafhankelijke instantie die volgens de vereisten van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de op basis daarvan in deze klachtenregeling vastgelegde procedure komt tot een oordeel over de klacht, vastgelegd in een schriftelijke uitspraak.
10. **Hoor en wederhoor**
Het principe waarbij klager en aangeklaagde de mogelijkheid krijgen hun standpunten kenbaar te maken en op elkaars standpunt kunnen reageren. Zij beschikken daartoe over alle stukken die in het kader van de klacht zijn ingediend.
11. **Uitspraak**
Een schriftelijke weergave van de ingediende klacht, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
12. **Geground en ongegrond**
Het gemotiveerde oordeel van de klachtencommissie over de klacht. De klacht of één of meer onderdelen daarvan is/zijn gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld. De klacht of één of meer onderdelen daarvan is/zijn ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.
13. **Appellant**
De klager, de aangeklaagde of Inschrijver die in beroep komt van de uitspraak bij de Geschillencommissie Zorginstellingen.
14. **Verweerder**
Inschrijver of de voor hem werkzame personen tegen wiens/wier handelen of functioneren beroep wordt ingesteld.
15. **Ambtelijk secretaris**
De functionaris die de klachtencommissie ondersteunt in haar werkzaamheden
16. **Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT)**
Een door de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken ingestelde onafhankelijke commissie die tot taak heeft alle geschillen tussen consument en zorginstelling te beslechten over zaak-en/of personenschade tot en met een totaal bedrag van 5000 euro. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. Inschrijver is aangesloten bij deze Geschillencommissie.

Artikel 2. De klachtencommissie

1. Inschrijver stelt een klachtencommissie in die volstrekt onafhankelijk van hem functioneert. Inschrijver verleent de klachtencommissie de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten.
2. Inschrijver stelt een klachtencommissie in na advies te hebben ingewonnen van de Cliëntenraad en benoemt minimaal drie leden, te weten:
 - a. een voorzitter, bij voorkeur een jurist, niet zijnde een bestuurslid of een werknemer van Inschrijver;
 - b. één lid die geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van Inschrijver te weten de thuiszorg en maatschappelijke ondersteuning;
 - c. één lid die het vertrouwen kunnen genieten van een cliëntenorganisatie, bij voorkeur op voordracht van de Cliëntenraad.
3. De benoeming van de voorzitter en de leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor één aansluitende periode van drie jaar worden herbenoemd. Inschrijver ziet erop toe dat de klachtencommissie een huishoudelijk reglement opstelt.
4. De leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie, bij meerderheid van stemmen, door Inschrijver uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.
5. Inschrijver stelt aan de klachtencommissie voldoende middelen ter beschikking om haar taak naar behoren te kunnen vervullen.
6.
 - a. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.
 - b. Inschrijver stelt de klachtencommissie secretariële ondersteuning ter beschikking ten behoeve van de procedurele en administratieve werkzaamheden van de klachtencommissie.
7. De ambtelijk secretaris:
 - a. Inschrijver stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking;
 - b. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert Inschrijver de klachtencommissie;
 - c. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden op gezag en onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

8. Inschrijver nodigt minimaal eenmaal per jaar de klachtencommissie uit voor een overleg ter bespreking van de gang van zaken met betrekking tot de klachtbehandeling en van het jaarverslag. Inschrijver informeert de klachtencommissie het gehele jaar over de van belang zijnde wet- en regelgeving en de ontwikkelingen in de organisatie die van belang zijn voor het goed functioneren van de klachtencommissie.
9. De klachtencommissie stelt na afloop van elk jaar vóór 1 april van het daarop volgende jaar een openbaar verslag op. Dit verslag geeft onder andere een overzicht van het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, beschrijft de strekking van de uitspraken van de klachtencommissie, alsmede de aard van de door Inschrijver naar aanleiding van de uitspraken getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag in het kort de klachtenregeling aan de orde gesteld en de samenstelling van de klachtencommissie. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld. De zorgaanbieder stuurt het jaarverslag vóór 1 juni van het jaar waarin het verslag is uitgebracht ten minste naar de minister van volksgezondheid, welzijn en sport, de regionale inspecteur voor de gezondheidszorg.

Artikel 3. Indiening van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend door de klager of diens aangewezen vertegenwoordiger bij de klachtencommissie. Klachten ontvangen door Inschrijver en gericht aan de (voorzitter van de) klachtencommissie worden direct na ontvangst verzonden aan de klachtencommissie.
2. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt, vergewist de klachtencommissie zich ervan of die ander, te weten de vertegenwoordiger of nabestaande(n), de cliënt heeft betrokken bij de indiening van de klacht. Als de cliënt niet op de hoogte is van of niet instemt met de indiening van de klacht, beoordeelt de klachtencommissie of er voldoende zwaarwegende redenen bestaan om de klacht toch in behandeling te nemen. De overwegingen bij deze beoordeling en het daarop gebaseerde besluit worden aan betrokkenen schriftelijk bekend gemaakt.
3. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager en Inschrijver.
4. De klachtencommissie wijst klager in de ontvangstbevestiging op de voor de behandeling van klachten geldende procedure, waar onder de mogelijkheid van bemiddeling door de klachtenfunctionaris. In alle gevallen wordt allereerst getracht de klacht door middel van bemiddeling in der minne te schikken. Deze procedure wordt begeleid door de klachtenfunctionaris die de klachtencommissie zo spoedig mogelijk informeert of de bemiddelingspoging al dan niet succesvol is geweest.

Indien bemiddeling niet leidt tot intrekking van de klacht, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht. De klachtencommissie deelt dit schriftelijk aan klager en Inschrijver mee. De termijn als genoemd in artikel 4, lid 1, vangt aan op de dag die volgt op de datum van deze brief.

Artikel 4. Behandeling van klachten

1. De klachtencommissie verzoekt Inschrijver haar binnen één maand schriftelijk een reactie te sturen op de klacht onder bijvoeging van alle daarop betrekking hebbende stukken, te rekenen vanaf het moment dat bekend is geworden dat bemiddeling niet tot intrekking van de klacht heeft geleid. De klachtencommissie stuurt de reactie van Inschrijver en de stukken per omgaande naar klager of diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt hen in de gelegenheid schriftelijk daarop te reageren.
2. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager en Inschrijver. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht overeenkomstig de in deze regeling neergelegde procedure.
3. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de mondelinge behandeling van de klacht in een hoorzitting plaatsvindt. De hoorzitting is niet openbaar. In ieder geval worden de klager of diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven. Zij ontvangen daartoe een schriftelijke uitnodiging waarin onder meer de samenstelling van de klachtencommissie en de locatie van de hoorzitting zijn vermeld. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij de klachtencommissie anders beslist.
Van hetgeen in de hoorzitting naar voren is gebracht wordt een verslag gemaakt dat bij de uitspraak van de klachtencommissie wordt gevoegd. De klachtencommissie kan besluiten een klacht buiten hoorzitting af te doen op basis van de haar ter beschikking staande informatie.
4. De klachtencommissie is na toestemming van klager of diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) gerechtigd het cliëntendossier in te zien als dit voor een goede beoordeling van de klacht noodzakelijk is.
5. De klachtencommissie die de klacht in een hoorzitting behandelt bestaat op straffe van nietigheid van de uitspraak uit drie leden, waaronder de voorzitter. Daarbij is de ambtelijk secretaris/notulist aanwezig.

6. Een ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, tenzij enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De voorzitter van de klachtencommissie deelt dit mee aan het begin van de hoorzitting.
7. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaand overleg met Inschrijver, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Inschrijver.
8. Klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n), de aangeklaagde en Inschrijver kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en zich laten bijstaan door een adviseur.
9. Klager kan zijn klacht tijdens de procedure schriftelijk intrekken. De behandeling van de klacht wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie informeert hierover schriftelijk de aangeklaagde en Inschrijver.
10. Klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Dit bezwaar dient vóór de hoorzitting bij de klachtencommissie te worden ingediend. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, zal een ander lid aan de behandeling van de klacht deelnemen.
11. Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een ander lid treedt in diens plaats.
12. Aan de klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) worden geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht in rekening gebracht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.
13. Melding van een klacht over structureel onverantwoorde zorg
 - a. De (voorzitter van de) klachtencommissie meldt klachten die betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht mondeling aan Inschrijver.
 - b. Binnen vijf werkdagen bevestigt de (voorzitter van de) klachtencommissie de melding schriftelijk aan Inschrijver. Tevens stelt de (voorzitter van de) klachtencommissie de klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde schriftelijk in kennis van de melding aan Inschrijver.

- c. De (voorzitter van de) klachtencommissie verzoekt Inschrijver binnen een door de (voorzitter van de) klachtencommissie te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- d. De melding aan Inschrijver heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- e. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de (voorzitter van de) klachtencommissie deze klacht aan de Inspecteur voor de gezondheidszorg.

Artikel 5. Uitspraak van de klachtencommissie

- 1. Na de hoorzitting deelt de klachtencommissie schriftelijk en binnen 4 weken na de zitting aan partijen de beslissing op de klacht mee in de vorm van een schriftelijke uitspraak. Deze beslissing kan zijn:
 - a. de klachtencommissie is niet bevoegd om van de klacht kennis te nemen;
 - b. verklaart klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) niet-ontvankelijk in zijn/hun bezwaar;
 - c. de klacht is ongegrond;
 - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
- 2. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn genoemd in lid 1 te kort is, deelt zij schriftelijk aan klager of zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n), de aangeklaagde en Inschrijver mee op grond waarvan de schriftelijke uitspraak nog niet kan worden afgegeven. Tevens wordt aangegeven wanneer de uitspraak tegemoet kan worden gezien.
- 3. De klachtencommissie kan in haar uitspraak ook aanbevelingen doen aan Inschrijver.
- 4. De klachtencommissie spreekt zich met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.
- 5. In de uitspraak van de klachtencommissie wordt op de mogelijkheid gewezen binnen zes weken na de datum van verzending van de uitspraak in beroep te gaan bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg. Voor het reglement wordt verwezen naar de website van deze geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

Artikel 6. Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Inschrijver stuurt na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde. Daarin vermeldt Inschrijver of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Een afschrift daarvan wordt naar de klachtencommissie gestuurd. Indien Inschrijver voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan belanghebbenden onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze termijn is uiterlijk twee maanden.
2. Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan, bevat de reactie van Inschrijver ook de maatregelen die hij neemt naar aanleiding van de aanbevelingen.