

Klachtenregeling van de

Klachtencommissie

Zorgbelang Nederland

Vastgesteld door: bestuur Zorgbelang Nederland

Datum vaststelling: 21 november 2018 – ALV Zorgbelang Nederland

Algemeen

Deze klachtenregeling ziet toe op klachten van cliënten over de individuele dienstverlening van een zorgbelangorganisatie.

Als cliënten van een regionale zorgbelangorganisatie een klacht hebben over de individuele dienstverlening, wordt de klacht daar behandeld en doet de directeur van de betreffende zorgbelangorganisatie een uitspraak over de klacht. Met deze landelijke regeling wil Zorgbelang Nederland cliënten die daar niet tevreden over zijn, de mogelijkheid bieden het voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie. Voorwaarde is dat de betrokken Zorgbelangorganisatie zich heeft aangesloten bij deze klachtenregeling van Zorgbelang Nederland.

De klachtenregeling wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van Zorgbelang Nederland en is vastgesteld in de ALV van 21 november 2018.

Voor klager zijn geen kosten verbonden aan deze klachtenprocedure. Eventuele vertegenwoordiging of in te roepen deskundigen zijn voor rekening van degene die erom vraagt.

Begripsbepalingen

Artikel 1

- 1.1 Klager: degene die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van een zorgbelangorganisatie. De klacht kan worden ingediend door:
- de cliënt;
 - diens wettelijk vertegenwoordiger;
 - schriftelijk gemachtigde;
 - door een nabestaande van de cliënt.
- 1.2 Klacht: uiting van onvrede over het handelen of nalaten in de dienstverlening, de bejegening of behandeling bij de dienstverlening of de organisatie van de dienstverlening door een aangesloten zorgbelangorganisatie jegens cliënt.
- 1.3 Beklaagde: degene waartegen de klacht gericht is. Dit kan zijn de (vrijwillig) medewerker en/of de leidinggevende/coördinator en/of de directeur/bestuurder die belast is met de uitvoering van de dienstverlening en tegen wie de klacht is gericht.
- 1.4 Klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie ingesteld door Zorgbelang Nederland, belast met de behandeling van een klacht, die na een interne procedure bij een Zorgbelangorganisatie niet tot tevredenheid van klager is afgewikkeld.
- 1.5 Zorgbelangorganisatie: een zorgbelangorganisatie die lid is van de vereniging Zorgbelang Nederland en die zich schriftelijke heeft aangesloten bij deze klachtenregeling.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

- 2.1 Recht doen aan klager.
- 2.2 Bieden van een mogelijkheid aan klager om verweer te voeren tegen de uitspraak van een directeur/ bestuurder van een zorgbelangorganisatie over de

klacht.

- 2.3 Signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van een zorgbelangorganisatie, teneinde de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening te bevorderen.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 3

- 3.1 De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een onafhankelijk plaatsvervangend voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangende leden. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn jurist. De leden zijn een medewerker van een zorgbelangorganisatie en een patiëntenvertegenwoordiger die bekend is met het patiëntenperspectief. De plaatsvervangende leden zijn eveneens een medewerker van een zorgbelangorganisatie en een patiëntenvertegenwoordiger die bekend is met het patiëntenperspectief. De leden van de klachtencommissie handelen zonder last of ruggenspraak.
- 3.2 Alle leden worden aangezocht en voor drie jaar benoemd door het bestuur van Zorgbelang Nederland. De leden kunnen éénmaal worden herbenoemd.
- 3.4 De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie. Het bestuur van Zorgbelang Nederland draagt zorg voor een ambtelijk secretaris.
- 3.5 De commissie die de klacht behandelt bestaat uit een voorzitter, een lid medewerker zorgbelangorganisatie en een lid patiëntenvertegenwoordiger.

Verschoning en wraking van de klachtencommissie

Artikel 4

- 4.1 Verschoning: een lid van de klachtencommissie kan de klachtencommissie verzoeken zich te mogen onthouden van de behandeling van een klacht wanneer hem feiten of omstandigheden bekend zijn geworden waardoor zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.
- 4.2 Wraking: zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd kan de klachtencommissie verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerede twijfel over diens onpartijdigheid. Het verzoek moet schriftelijk en gemotiveerd worden gedaan. Na aanvang van een eventuele hoorzitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan.
- 4.3 De voorzitter van de klachtencommissie en de plaatsvervangende leden niet betrokken bij de behandeling van de klacht, beoordelen het verzoek tot verschoning of wraking. In geval de klachtencommissie een dergelijk verzoek honoreert, wordt het desbetreffende lid vervangen door een plaatsvervangend lid.

Taken van de klachtencommissie

Artikel 5

- 5.1 Het op basis van de behandeling van de klacht komen tot een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.2 Het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de zorgbelangorganisaties.
- 5.3 Het opstellen van een openbaar (geanonimiseerd) jaarverslag.

Ontvankelijkheid van de klacht

Artikel 6

- 6.1 Een klacht is ontvankelijk indien:
- Klager bevoegd is een klacht in te dienen.
 - Het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk voldoende is.
 - Beklaagde, ten tijde van de betreffende gebeurtenissen, werkzaam was als (vrijwillig) medewerker ten behoeve van de dienstverlening van een zorgbelangorganisatie.
 - De klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet langer dan één jaar voor de datum van ontvangst van de klacht hebben plaatsgevonden, behoudens situaties dat klager niet eerder in staat is geweest de klacht kenbaar te maken.
 - Klager dient dit voldoende schriftelijk te motiveren, zulks ter beoordeling door de klachtencommissie.
 - De betreffende regionale zorgbelangorganisatie de klacht heeft behandeld en er een standpunt in heeft ingenomen dan wel een besluit over heeft genomen.
 - De klacht niet in behandeling is bij een andere toetsende- of rechtsprekende instantie.
 - De klachtencommissie zich nog niet eerder over de kwestie heeft uitgesproken.
 - De zorgbelangorganisatie waar de betreffende (vrijwillig) medewerker werkzaam is/was, is lid van Zorgbelang Nederland en zich heeft aangesloten bij de klachtencommissie.
- 6.2 De klachtencommissie doet geen uitspraken omtrent het recht van een klager op schadevergoeding.

Indienen van een klacht

Artikel 7

- 7.1 Een klacht dient schriftelijk per post of e-mail te worden ingediend.
- 7.2 De klacht bevat tenminste:
- Naam, adres en woonplaats van de indiener.
 - Als de indiener niet de client zelf is, tevens de machtiging waaruit blijkt dat indiener door client gemachtigd is.
 - Datum van indiening.
 - Een beschrijving van de klacht en wat eraan voorafging.
 - Wanneer de gebeurtenis heeft plaatsgevonden waar de klacht zich op richt.
 - De betrokken zorgbelangorganisatie.

Behandeling van de klacht

Artikel 8

- 8.1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager wordt gestuurd, waarin klager wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- 8.2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid alsnog aanvullende informatie te verschaffen.
- 8.3 Beklaagde ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de eventueel aangevulde klacht een afschrift van de klacht.
- 8.4 Beklaagde krijgt de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht.
- 8.5 Daarna krijgen beurtelings klager en beklagde gelegenheid nog eenmaal schriftelijk op elkaar te reageren.
- 8.6 Termijnen kunnen op verzoek eenmaal worden verlengd indien er bijzondere redenen zijn zulks ter beoordeling aan de klachtencommissie. Dit verzoek dient schriftelijk te worden ingediend en voldoende gemotiveerd.
- 8.7 Klager en beklagde hebben recht op inzage in alle stukken die deel uitmaken van het dossier van de klacht waar de commissie een oordeel over geeft, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet onnodig aantast. Zulks ter beoordeling aan de klachtencommissie

Mondelinge behandeling

Artikel 9

- 9.1 Indien de klachtencommissie de klacht ontvankelijk heeft verklaard en een inhoudelijke beoordeling van de klacht volgt, zal een hoorzitting plaatsvinden.
- 9.2 De klachtencommissie kan personen die direct bij de klacht zijn betrokken oproepen en horen. De klachtencommissie, klager en beklagde kunnen getuigen en deskundigen oproepen en horen.

Uitspraak

Artikel 10

- 10.1 Als een klacht niet ontvankelijk is bericht de klachtencommissie klager daar binnen vier weken over.
- 10.2 Als de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de commissie de klacht en geeft er, na hoor en wederhoor, op basis van redelijkheid en billijkheid een oordeel over. De commissie betreft hierbij alle haar beschikbare informatie en motiveert haar uitspraak. De klachtencommissie kan naar aanleiding van de klacht aanbevelingen doen aan het bestuur van de betreffende Zorgbelangorganisatie.
- 10.3 De klachtencommissie stelt binnen zo kort mogelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, klager en beklagde schriftelijk in kennis van de in het vorige lid bedoelde uitspraak. Indien dat niet binnen drie maanden lukt, laat de klachtencommissie aan klager en beklagde weten binnen welke termijn zij dit wel zal doen. Tevens wordt de reden tot uitstel gemotiveerd.
- 10.4 Ook kan de klachtencommissie een advies afgeven over de wijze waarop aan klager genoegdoening kan worden gegeven.
- 10.5 De zorgbelangorganisatie deelt klager, beklagde en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of de zorgbelangorganisatie naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke en binnen welke termijn. Indien de zorgbelangorganisatie

afwijkt van het advies van de klachtencommissie dan wordt dit gemotiveerd in een brief aan de klachtencommissie als mede aan de klager kenbaar gemaakt.

10.6 In het kader van deze klachtenregeling is geen beroepsmogelijkheid voorzien.

Geheimhouding

Artikel 11

11.1 De leden van de klachtencommissie en voorts eenieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die hem/haar hierbij ter kennis komen. Ook nadat het lidmaatschap van de klachtencommissie beëindigd is.

11.2 Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van het klachtendossier. De bewaartermijn van het klachtendossier is twee jaar na datum uitspraak.

Slotbepalingen

Artikel 12

Zorgbelang Nederland en de aangesloten regionale zorgbelangorganisaties dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Publicatie aanbevelingen

Artikel 13

De aanbevelingen aan de zorgbelangorganisaties worden geanonimiseerd bekend gemaakt door publicatie op de website van Zorgbelang Nederland en vermelding in het jaarverslag.

Artikel 14

Het bestuur van Zorgbelang Nederland faciliteert de klachtencommissie onder meer door secretariële ondersteuning.

Artikel 15

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de klachtencommissie.