

Klachtenregeling
cliënten

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Begripsbepalingen	8
3. Interne klachtenprocedure	11
4. De klachtenfunctionaris	14
Bijlage 1: Reglement Externe KcMD	16
Bijlage 2: Reglement externe Geschillencommissie	25

1. Inleiding

Per 1 januari 2016 is de wet Kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (Wkkgz) van kracht. Deze wet beoogt een goede, snelle en laagdrempelige manier van het afhandelen van klachten en geschillen.

Binnen Wender bieden bewonersvergaderingen en dagelijkse contactmomenten de gelegenheid om ervaringen en klachten tijdig te bespreken en samen naar oplossingen te zoeken. Doel is om in goed overleg klachten zoveel mogelijk op te lossen.

Mocht een klacht, in de ogen van een cliënt, toch niet zijn opgelost dan kent Wender een klachtenregeling waarin de opvang en afhandeling van klachten wordt beschreven. Deze regeling bestaat uit verschillende wijzen van klachtopvang:

- a. Klachten worden in eerste instantie in de organisatie opgevangen door middel van een gesprek tussen direct betrokkenen. Daarnaast zijn er mogelijkheden tot:
- b. Klachtopvang door een klachtenfunctionaris;
- c. Klachtenbehandeling door een onafhankelijke externe klachtencommissie;
- d. Klachtenbehandeling door een externe landelijke geschillencommissie.

Klachtenfunctionaris

Wanneer een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening van Wender heeft het de voorkeur om dit (eerst) te bespreken met de direct betrokken medewerker(s). De cliënt kan hiervoor ook terecht bij de leidinggevende van de medewerker.

De klachtenfunctionaris kan de cliënt desgewenst ondersteunen bij het helder krijgen van het probleem en kan helpen bij het achterhalen en begrijpen van informatie en het bespreekbaar maken van de klacht met de medewerker of diens leidinggevende. Behandeling van de klacht vindt plaats op basis van hoor en wederhoor.

De klachtenfunctionaris kan klager ook bijstaan in gesprekken en een bemiddelende rol spelen. Het doel van de bemiddeling is het vinden van oplossingen waarmee partijen zich kunnen verenigen en het herstel van de relatie tussen klager en Wender.

De klachtenfunctionaris biedt ondersteuning aan beide partijen. Hij fungeert vooral als 'bruggenbouwer' tussen klager en Wender. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden vanuit een professioneel onafhankelijke en onpartijdige positie. De klachtenfunctionaris heeft geen oordeel over de klacht en doet geen uitspraak over de gegrondheid ervan.

De klachtenfunctionaris kan klager adviseren over de verschillende wijzen van klachtopvang en faciliteert waar mogelijk de toegang tot de klachtencommissie en/of geschillencommissie.

Klachtenfunctionaris Wender: mw. Martine Vos

Telefoonnummer: 06 - 15643785 E-mail: klacht@wender.nl

Adressen klachtenfunctionaris/klachtencommissie/geschillencommissie:

<p>Wender</p> <p>T.a.v. klachtenfunctionaris Wender, afdeling Beleid en Kwaliteit</p> <p>Postbus 2579</p> <p>8901 AB Leeuwarden</p>	<p>Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening</p> <p>T.a.v. Ambtelijk secretaris van de klachtencommissie</p> <p>Postbus 4159</p> <p>9701 ED Groningen</p> <p>De Geschillencommissie Zorg</p> <p>Postbus 90600</p> <p>2509 LP Den Haag</p>
--	---

Vertrouwenspersoon (CVP)

Ook een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) kan helpen bij het bespreekbaar maken van een klacht. Het belangrijkste verschil met de rol van de klachtenfunctionaris is dat de vertrouwenspersoon zich opstelt als partijdige ondersteuner en opkomt voor het individuele belang van de cliënt. De vertrouwenspersoon kan optreden als pleitbezorger en steunt klager in het streven zijn doel te bereiken. De klachtenfunctionaris daarentegen stelt zich nadrukkelijk op als neutrale tussenpersoon.

Hoe vind je de CVP?

De organisatie Quasir weet wie de CVP is die jou kan helpen. Je kunt Quasir bellen of mailen als je een CVP wilt inschakelen. Of bezoek de website van Quasir. Ook een familielid van je of misschien je wettelijk vertegenwoordiger kan namens jou de CVP inschakelen.

Telefoon: 06-57537520

E-mail: cvpquasir@quasir.nl

Website: www.quasir.nl

Onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO)

Iedereen die informatie of ondersteuning wil bij het zoeken naar zorg of ondersteuning, kan gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO). Dit kan ook als je begeleiding van Wender krijgt. Een OCO is gratis en is er speciaal voor jou. Je hoeft er niets voor te betalen.

Wat is een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO)?

Een OCO is iemand die met jou meedenkt, meegaat, advies geeft en jou helpt. Deze persoon is onafhankelijk en dus ook niet in dienst bij Wender. Je kunt contact opnemen met een OCO wanneer je wilt weten:

- waar je terecht kunt voor ondersteuning bij jou in de buurt;
- welke zorgaanbieder bij jou past;
- welke hulp bij jou past;
- wat je rechten zijn;
- of er wachtlijsten zijn.

Wanneer je al ondersteuning krijgt van een OCO, kan deze:

- met je meegaan naar de bespreking van je zorg- of ondersteuningsplan;
- met je meegaan naar de gemeente of andere instantie;
- bemiddelen tussen jou en de begeleiding;
- je ondersteunen bij een klacht, geschil, bezwaar en beroep;
- helpen om een indicatie aan te vragen;
- helpen bij andere regelzaken.

Waar vind je een OCO?

- Krijg jij begeleiding vanuit de Wmo (de wet maatschappelijke ondersteuning)? Dan kan de gemeente waar je ingeschreven staat, jou vertellen waar jij een OCO vindt. Je kunt bellen met de gemeente of naar de gemeentesite gaan.
- Krijg jij begeleiding vanuit de Wlz (de wet langdurige zorg)? Neem dan contact op met het zorgkantoor in de provincie waar je woont. Het zorgkantoor kan je vertellen waar je de OCO. Je kunt bellen met het zorgkantoor of naar de website van het zorgkantoor gaan.

Goed om te weten

Liever hadden we je een direct nummer van een OCO gegeven maar elke gemeente en zorgkantoor heeft hier andere afspraken over. Daarom verwijzen we je door naar de gemeente of het zorgkantoor.

2. Begripsbepalingen

a. Cliënt(e)

Degene die gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van de hulp- en of dienstverlening van Stichting Zienn handelend onder de naam Wender of Stichting Het Kopland handelend onder de naam Wender.

b. Medewerker

Degene met wie door een van de stichtingen een der volgende overeenkomst(en) is gesloten dan wel afspraken zijn gemaakt:

1. Arbeidsovereenkomst;
2. Overeenkomst tot opdracht;
3. Stage-overeenkomst;
4. Vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk;

c. Manager

Leidinggevende van een voorziening/regio of afdeling.

d. Directeur Zorg

Leidinggevende vallend onder de bestuurder.

e. Bestuur (bestuurder)

Het bestuur is belast met het besturen van de stichtingen onder toezicht van de Raad van Toezicht.

f. Instelling

De Stichting Groep Zienn-Het Kopland handelend onder de naam Wender

Stichting Groep Zienn-Het Kopland handelend onder de naam Wender is de moederstichting van Stichting Zienn handelend onder de naam Wender en Stichting Het Kopland handelend onder de naam Wender
Oostergoweg 1 d
8901 AB Leeuwarden

g. Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop hij/zij behandeld is door een van de stichtingen of door een medewerk(st)er van een van de stichtingen. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

h. Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt zijn gerechtigd een klacht in te dienen, namens en met medeweten en instemming van cliënt:

- diens wettelijk vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens nabestaanden (tenzij cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt);
- diens zaakwaarnemer.

i. Wettelijk vertegenwoordiger

Een wettelijk vertegenwoordiger is iemand die een minderjarige of een persoon die onder curatele is geplaatst, vertegenwoordigt. In beide gevallen behartigt de wettelijk vertegenwoordiger de belangen van de minderjarige of onder curatele geplaatste bij rechtshandelingen. In het eerste geval zijn dit de oorspronkelijke ouders of voogd, in het laatste geval de curator. Ben je niet meer in staat jouw eigen financiële en andere persoonlijke belangen te behartigen? Dan kan de rechter een curator benoemen. Hierdoor worden je persoonlijke belangen én jouw vermogen beschermd. Ben je onder curatele gesteld, dan ben je 'handelingsonbekwaam'. Dat betekent dat je zonder toestemming van de curator geen rechtshandelingen mag verrichten.

j. Gemachtigde

Een gemachtigde is iemand die de procedure namens jou mag voeren. Natuurlijk kan dit een advocaat of rechtsbijstand zijn, maar ook een familielid of kennis mag optreden als jouw vertegenwoordiger.

k. Nabestaande

De partner of echtgenoot/echtgenote van de overledene en bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

l. Zaakwaarnemer

Persoon die door cliënt is gemachtigd om diens zaken te behandelen en belangen te behartigen.

m. Aangeklaagde: De (rechts)persoon tegen wie de klacht zich richt. Het betreft hier door klager genoemd Wender of een medewerker. Het kan ook degene zijn die direct betrokken is of verantwoording draagt voor hetgeen klager in zijn klacht aan de orde stelt.

n. Klachtenfunctionaris

De door de instelling aangewezen persoon die is belast met de opvang en bemiddeling bij klachten van cliënten.

o. Vertrouwenspersoon De door de instelling aangewezen persoon die is belast met het ondersteunen van cliënten bij het nemen van stappen die nodig zijn om voor hun belang op te komen.

p. Geschil

Geschil over een besluit of over het functioneren van een zorgaanbieder jegens een cliënt dat aan het oordeel van de geschillencommissie wordt onderworpen. Wender is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Uiteraard kan de klacht ook worden voorgelegd bij de externe Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening.

q. WLZ

Wet Langdurige Zorg

r. WMO

Wet Maatschappelijke ondersteuning

s. AWB

Algemene Wet Bestuursrecht

3. Interne klachtenprocedure

Klager kan zijn klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- bij de medewerker(s) van de voorziening waar de klacht is ontstaan;
- bij de klachtenfunctionaris;
- bij de vertrouwenspersoon;
- bij de klachtencommissie of geschillencommissie Zorg

- 3.1 Klager bespreekt de klacht bij voorkeur eerst met de medewerker tegen wie de klacht gericht is, met het doel om gezamenlijk tot een bevredigende oplossing te komen.
- 3.2 Klager neemt contact op met de klachtenfunctionaris wanneer het bespreken van de klacht met direct betrokkenen niet tot het gewenste contact heeft geleid, of wanneer klager zich niet wil of kan wenden tot de persoon tegen wie de klacht gericht is. De klachtenfunctionaris is te bereiken via e-mail of telefoon. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen contact op met klager, telefonisch of via e-mail. De klachtenfunctionaris inventariseert en formuleert samen met klager de inhoud van de klacht. Indiening van de klacht is mogelijk zonder melding aan de begeleider/zorgverlener.
- 3.3 Het contact tussen klager en klachtenfunctionaris is vertrouwelijk. De klachtenfunctionaris onderneemt naar aanleiding van dit contact geen actie zonder toestemming van klager.
- 3.4 De klager legt, desgewenst met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, de klacht voor aan de manager van de voorziening/regio of afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Als het om een indiening van een klacht gaat zonder melding aan begeleider/zorgverlener, dan zal de klacht in eerste instantie worden voorgelegd aan de manager van de voorziening/regio of afdeling.
- 3.5 De manager dient ter eigen oordeelsvorming de klager en betrokken medewerker(s) te horen. De klachtenfunctionaris is hierbij op verzoek aanwezig en heeft een ondersteunende en bemiddelende rol;
- 3.6 De manager geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd uitsluitel over zijn/haar beoordeling van de klacht en eventuele maatregelen die daarmee verband

houden. Op verzoek van klager kan dit zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden. De klachtenfunctionaris wordt op de hoogte gesteld van deze beoordeling;

- 3.7 De termijn waarin de beoordeling plaatsvindt kan met ten hoogste een week worden verlengd indien de manager de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte stelt.
- 3.8 Indien de klacht betrekking heeft op handelen van de manager of indien de klacht naar het oordeel van de klager niet juist qua procedure en/of inhoud is afgehandeld kan de klager de klacht mondeling of schriftelijk indienen bij de Directeur Zorg. De klachtenfunctionaris heeft hierbij een ondersteunende en bemiddelende rol. Indien de klager de klacht mondeling wenst in te dienen dan wordt hij/zij daartoe in de gelegenheid gesteld binnen een week nadat hij/zij daartoe de wens te kennen heeft gegeven.
- 3.9 De Directeur Zorg geeft binnen een week na ontvangst van de klacht uitsluitsel over zijn/haar beoordeling van de klacht. De Directeur Zorg informeert de bestuurder over het besluit en stelt de klachtenfunctionaris hiervan op de hoogte.
- 3.10 Indien de klacht naar het oordeel van de klager qua inhoud of procedure niet naar tevredenheid van een antwoord is voorzien kan de klacht worden voorgelegd aan de bestuurder. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. De klachtenfunctionaris heeft hierbij een ondersteunende en bemiddelende rol.
- 3.11 De bestuurder geeft binnen een week na ontvangst van de klacht uitsluitsel over zijn/haar beoordeling van de klacht.
- 3.12 De organisatie dient de klacht binnen zes weken af te handelen. De organisatie kan de termijn van zes weken voor het afhandelen van de klacht met vier weken verlengen, als dit in het belang is van de zorgvuldigheid. Uiteraard wordt klager hier tijdig over ingelicht;
- 3.13 Indien de klacht naar het oordeel van klager qua inhoud en/of procedure niet naar tevredenheid van een antwoord is voorzien kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie of de geschillencommissie Zorg.

Ook als een klager redenen heeft om niet eerst de interne procedure te willen of kunnen doorlopen kan hij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Om een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie Zorg moet wel eerst de interne procedure worden doorlopen.

- 3.14 De klachtenfunctionaris zet samen met klager en manager en/of Directeur Zorg en/of bestuurder (afhankelijk van de betrokkenheid) de uitgevoerde stappen en de conclusies op schrift. Klager en andere betrokkenen ondertekenen dit en onderschrijven daarmee de

juiste weergave. Dit document wordt beschikbaar gesteld aan de klachtencommissie of de geschillencommissie wanneer het geschil aan een van deze commissies door klager wordt voorgelegd.

- 3.15 De mogelijkheid tot het indienen van een klacht vervalt door verjaring na twee jaren. De termijn van verjaring begint te lopen op de dag volgend op die waarop het desbetreffende handelen heeft plaatsgevonden, dan wel het moment waarop de betrokkene van het handelen op de hoogte had kunnen zijn.
- 3.16 De klager kan te allen tijde zijn klacht intrekken, ook zonder opgave van reden.

4. De klachtenfunctionaris

4.1 Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris:

- Het bieden van een laagdrempelige opvang van klachten;
- Het ondersteunen van klager bij het formuleren van de klacht en nagaan van doelen, verwachtingen en wensen van klager;
- Adviseren en ondersteunen van klager bij het zelf oplossen van het probleem;
- Het geven van informatie over klachtmogelijkheden binnen en buiten de instelling;
- Het analyseren van de klacht;
- Het inzien van de relevante delen van het dossier van een cliënt, voor zover van belang voor de analyse van de klacht en mits klager daartoe een schriftelijke machtiging heeft overlegd;
- Het instellen van een zelfstandig onderzoek naar de oorzaak en de aanleiding van de klacht; Als klager niet dezelfde persoon is als cliënt dan wordt ook navraag gedaan bij cliënt en bij betrokkenen.

4.2 Na afstemming met klager kan de klachtenfunctionaris de volgende activiteiten uitvoeren:

- contact opnemen met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende om te bespreken op welke wijze de klacht van klager kan worden opgelost;
- een of meer bemiddelingsgesprekken tussen klager en aangeklaagde(n) organiseren en begeleiden;
- verslaglegging van de bemiddelingsgesprekken met daarin (indien van toepassing) verbetermaatregelen geformuleerd.

4.3 De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht en onthoudt zich van een mening over de aansprakelijkheid van de medewerker(s) en/of de instelling door schade ontstaan door een fout of een tekortkoming in de dienstverlening. Wanneer sprake is van een claim kan er niet bemiddeld worden en kan de klacht niet behandeld worden door de klachtenfunctionaris.

4.4 De klachtenfunctionaris is verplicht geheimhouding te bewaren omtrent alle hem in het kader van de klachtenbehandeling ter beschikking gekomen gegevens.

4.5 Als de interne procedure niet tot een, voor klager, bevredigende resultaat heeft geleid kan deze de stap zetten naar de klachtencommissie of geschillencommissie (voor de zorg die uit WLZ wordt gefinancierd). Ook als een klager reden heeft om de interne procedure niet te kunnen of willen doorlopen kan deze informeren of het geschil voorgelegd kan worden aan een externe commissie. De klachtenfunctionaris ondersteunt klager tot aan de commissie.

De Geschillencommissie Zorg stelt als voorwaarde dat een klacht eerst door de zorgaanbieder is behandeld.

4.6 De werkwijze van de klachtencommissie is geregeld in het 'Reglement Externe Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening (zie bijlage 1). De werkwijzen van de Geschillencommissie Zorg is geregeld in het 'Reglement Geschillencommissie Zorg Algemeen' dat is op te vragen bij de Geschillencommissie of te downloaden via de website: www.degeschillencommissiezorg.nl

4.7 De klachtenfunctionaris registreert de bij hem ingediende klachten en draagt zorg voor een effectieve databescherming van de geregistreerde gegevens.

4.8 De klachtenfunctionaris rapporteert driemaal per jaar geanonimiseerd aan de bestuurder over de bij hem ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

4.9 Wanneer de klachtenfunctionaris dat nodig acht, rapporteert hij een klacht ook tussentijds bij de directeur Zorg.

4.10 De klachtenfunctionaris stelt ieder jaar een jaarverslag op. Dit bevat geanonimiseerde gegevens met betrekking tot:

- het aantal klachten;
- een indicatie van de aard van de klachten;
- de wijze waarop klachten zijn afgehandeld;
- trends in aantal en aard van de klachten;
- adviezen voor verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

4.11 De afdeling Beleid en Kwaliteit draagt zorg voor de verspreiding van het jaarverslag.

4.12 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

Bijlage 1: Reglement Externe klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening

Artikel 1 **Begripsbepalingen**

a **Clïënt(e)**

Degene die gebruikt maakt of heeft gemaakt van de hulp- en dienstverlening van de aangesloten instelling.

b **Medewerk(st)er**

Degene door wie met de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:

1. arbeidsovereenkomst;
2. overeenkomst tot opdracht;
3. stage - overeenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.

c. **Instelling**

Een instelling in het kader van dit klachtenreglement is

1. een stichting of vereniging, die werkzaam is op het terrein van maatschappelijke dienstverlening;
2. die schriftelijk akkoord is gegaan met dit reglement.

d. **Het bestuur**

Het bestuur van de rechtspersoon dat de instelling beheert.

e. **Klacht.**

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt(e) over de wijze waarop hij/zij behandeld is door de instelling of door een medewerk(st)er van de instelling.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt(e).

f. Klager

Een cliënt(e) die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

g. Klachtencommissie

De Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening is ingesteld en in stand gehouden door de besturen van de instellingen om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur (de besturen).

Artikel 2 Samenstelling, voordracht en benoeming van de klachtencommissie

2.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal 4 en maximaal 6 leden in wisselende samenstelling, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van de instellingen.

2.2 De voorzitter van de klachtencommissie meldt een (de) vacature(s) bij de instellingen met het verzoek een nieuwe kandidaat(-aten) voor te dragen. De kandidaat(-aten) wordt (worden) eerst door de instellingen gemeld bij de andere aangesloten instellingen. Wanneer die geen bezwaar hebben tegen de voorgedragen kandidaat (-aten) doet de instelling een voordracht aan de Klachtencommissie. .

De klachtencommissie maakt kennis met de voorgedragen kandidaat. Nadat de klachtencommissie en de kandidaat zich positief hebben uitgesproken over de vervulling van de vacature, benoemt de commissie de kandidaat.

2.3 Deze benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar.

De leden en hun plaatsvervangers kunnen voor één aaneensluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.

2.4 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:

- a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. doordat een commissielid overlijdt;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d. doordat een commissielid door de overige commissieleden uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak
 - schending van het bepaalde in artikel 15
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;

Artikel 3 Werkwijze van de klachtencommissie

- 3.1 De Klachtencommissie houdt jaarlijks twee vergaderingen, één in het voorjaar en één in het najaar, met leden en plaatsvervangers.
- 3.2 Verder komt de commissie bijeen zodra een ontvangen klacht daartoe aanleiding geeft.
- 3.3 Voorafgaand aan de bijeenkomst bedoeld in artikel 3.2 hebben alle commissieleden kennis kunnen nemen van de klacht.
- 3.4 Ook voorafgaand aan de bijeenkomst bedoeld in artikel 3.2 heeft de voorzitter met de leden overlegd welke leden de klacht zullen gaan behandelen.

Artikel 4. Verschoning en wraking

- 4.1 De klager en/of degene waarover 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.
- 4.2 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 medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

-
- 4.3 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/haar voordoen.

- 4.4 Ingeval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door zijn/haar plaatsvervanger.

Artikel 5 **Indiening van de klacht**

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de cliënt(e);
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- c. zijn/haar nabestaanden;
- d. personen die door de cliënt(e) zijn gemachtigd.

- 5.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
- 5.2 Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de ambtelijk 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. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
- 5.3 Bij het indienen van de klacht is de klager verplicht zijn adres of postadres kenbaar te maken.
- 5.4 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 klachtencommissie.
- 5.5 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 6 **Behandeling van de klacht**

- 6.1 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen veertien dagen aan de klager bericht van ontvangst van de klacht gezonden wordt.
- 6.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de ambtelijk secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
- 6.3 De ambtelijk secretaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier werkdagen na ontvangst van de klacht, een afschrift daarvan aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 6.4 De ambtelijk secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 6.5 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 niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
- 6.6 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een 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 7 **Bijstand**

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

Artikel 8 **Het verstrekken van inlichtingen**

8.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt bij de instelling, alsmede bij derden.

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

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

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

8.4 Onverlet het bepaalde in artikel 8.2 en artikel 8.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzicht 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 9 Inzagerecht

Zowel de klager als de betrokken medewerk(st)er, als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien.

Stukken die door een 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 10 Beslissing klachtencommissie

10.1 De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 5 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.

De klachten commissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en. indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, uiterlijk twee maanden na de 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.

10.2 Indien de termijn van twee maanden genoemd in artikel 10.1 niet haalbaar is, dan kan de klachtencommissie deze termijn eenmalig verlengen,

De klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11 **Maatregelen bestuur**

11.1 Het bestuur van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

11.2 Indien de in artikel 11.1 genoemde termijn van een maand niet haalbaar is, dan kan het bestuur deze termijn eenmalig verlengen.

Het bestuur doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken

Artikel 12 **Periodieke rapportage**

De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd 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 het bestuur van de instellingen.

Artikel 13 **Verslag**

Het bestuur van de instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Artikel 14 **Bekendmaking klachtenregeling**

De instelling brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

Artikel 15 **Geheimhouding**

15.1 Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle 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.

15.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mede.

Artikel 16 **Beschikbaar stellen faciliteiten**

16.1 De instellingen stellen aan de leden alsmede aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken,

16.2 Voorzitter, vicevoorzitter en leden ontvangen een presentiegeld per bijgewoonde vergadering c.q. per behandelde klacht. Onkosten, zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten worden vergoed door de instellingen.

Artikel 17 **Kostenprocedure**

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

Artikel 18 **Bekorten termijnen**

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat 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 19 **Vaststelling en wijziging van dit reglement**

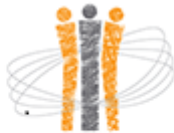
Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de klachtencommissie na overleg met en instemming van het bestuur van de instellingen.

Artikel 20 **Slotbepalingen**

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

20.2 Het reglement treedt in werking op 1 april 2008.

Bijlage 2: Reglement Externe Geschillencommissie Zorg



de geschillencommissie
zorg

De procedure

U heeft bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris geklaagd en hem zes weken de tijd gegeven om uw klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.

Is het niet gelukt de klacht onderling op te lossen? Dan kunt u bij ons terecht. Dient u een klacht in bij De Geschillencommissie, dan volgen er vier stappen:

Stap 1 Klacht indienen

U dient uw klacht bij ons in door het klachtformulier in te vullen met uw gegevens en een omschrijving van uw klacht.

Wij bekijken welke Geschillencommissie uw klacht kan behandelen en sturen u informatie toe. Daarin staat precies omschreven welke documenten wij van u nodig hebben om uw klacht te kunnen behandelen. Denk daarbij aan facturen, behandelplannen ed. Ook geven wij aan wat behandeling van de klacht kost. Geeft De Geschillencommissie u gelijk, dan krijgt u het betaalde bedrag terug van de zorgaanbieder. Als u beiden gedeeltelijk gelijk krijgt, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt.

Nadat wij uw klacht én het klachtengeld hebben ontvangen, nemen wij uw klacht in behandeling.

Stap 2 Mening van de andere partij vragen

Wij sturen de zorgaanbieder afschriften van uw klacht en andere stukken. De zorgaanbieder krijgt een maand de tijd om bij de Commissie te reageren. Wij sturen u een kopie van de reactie van de zorgaanbieder. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op.

U kunt de klacht nog onderling oplossen met de zorgaanbieder tijdens het traject, tot en met de zitting. Meld dit aan ons, dan stoppen wij de behandeling van de klacht.

Stap 3 Uitspraak

Als wij alle informatie hebben, organiseren wij desgewenst een zitting. Tijdens deze zitting beoordeelt een onpartijdige commissie uw klacht. Meestal kunnen u en de andere partij bij de zitting aanwezig zijn. Tijdens de zitting kunt u mondeling uw mening geven.

Daarna ontvangt u de uitspraak van de commissie elektronisch of schriftelijk. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. U kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

Als u een klacht bij ons indient, kunt u van ons efficiënte behandeling van uw klacht verwachten, met een snelle respons en korte lijnen. Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil **4 maanden**. Om dat mogelijk te maken verwachten wij van u dat u snel reageert op onze vragen en de informatie geeft waar we om vragen.

CONTACTGEGEVENS

De Geschillencommissie Zorg
Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bel: 070-310 5380
Maandag t/m vrijdag
9:00 - 17:00 uur

www.degeschillencommissiezorg.nl (digitaal klachtenformulier)