

Klachtenregeling
Stichting Humanitas



stichting humanitas

Ingangsdatum 2011
Laatste herziening april 2017
Stafbureau Beleid en Innovatie

Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling Verpleging en Verzorging en Hulp bij het Huishouden (V&V en HbH) van Stichting Humanitas. Een goede klachtenregeling is een noodzakelijk onderdeel van iedere dienstverlenende organisatie. Middels de klachtenregeling kan worden gewaarborgd dat aan elke klacht systematisch aandacht wordt besteed volgens een duidelijk beschreven procedure. Tevens garandeert de klachtenregeling een onafhankelijke en onpartijdige behandeling.

Volgens de nieuwe wetgeving Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, is het hebben van een klachtencommissie geen vereiste meer (wel nog een verplichting binnen de BOPZ-wetgeving). Er wordt meer uitgegaan van klachtopvang en klachtbemiddeling in de lijn. Stichting Humanitas deelt de visie om zo veel mogelijk klachten op te vangen in de informele fase (zie pagina 5), ondersteund door de cliëntenvertrouwenspersonen. Wij willen echter onze cliënten en/of familie alsnog de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van de klachtencommissie. Onderstaand staat beschreven hoe Stichting Humanitas hier vorm aan geeft.

Voor wie is de klachtenregeling?

Van de klachtenregeling kan gebruik worden gemaakt door alle cliënten Verpleging en Verzorging en Hulp bij het Huishouden (V&V en HbH) van Stichting Humanitas die een klacht hebben over (een aspect van) de zorg en dienstverlening van deze organisatie (zie artikel 2 lid 3 klachtenreglement Stichting Humanitas).

Wat is een klacht?

Een klacht betreft een meningsverschil tussen een cliënt V&V en HbH en Stichting Humanitas. Een klacht kan betrekking hebben op verschillende aspecten van de dienstverlening, namelijk:

- a. organisatorische aspecten (bijv. falende communicatie, slechte bereikbaarheid);
- b. relationele aspecten (bejegeningzaken);
- c. financiële aspecten;
- d. zorginhoudelijke aspecten.

Opvang, bemiddeling en behandeling

In de klachtenregeling van Stichting Humanitas wordt onderscheid gemaakt tussen *klachtenopvang*, *klachtenbemiddeling* en *klachtenbehandeling*. Alle drie de fases dienen dezelfde doelen, namelijk:

- het recht doen aan klagers, door het wegnemen van gevoelens van onrecht of frustraties en/of door het bieden van oplossingen voor gerezen conflicten;
- het bijdragen aan een goede behandeling van klachten van cliënten en daarmee aan het openhouden en verbeteren van de relatie tussen de cliënten en de organisatie;
- het herstellen van het vertrouwen van de cliënt in de organisatie;
- het bijdragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Stichting Humanitas.

Binnen de *klachtenopvang*, *klachtenbemiddeling* en *klachtenbehandeling* wordt er integer met de verkregen informatie omgegaan en geldt er een geheimhoudingsplicht, de informatie wordt enkel met derden gedeeld als dit de klager ten goede komt.

Klachtenopvang:

De fase opvang, informatie en advies heeft als doel cliënten de mogelijkheid te bieden om vragen en gevoelens van onvrede over de zorg- en dienstverlening met iemand te bespreken zonder dat, of alvorens er een klacht wordt ingediend. Ter invulling van de fases opvang, informatie en advies wordt in een gebied en/of vestiging een cliëntenvertrouwenspersoon benoemd.

De cliëntenvertrouwenspersoon werkt, binnen de door de Raad van Bestuur gestelde kaders (zie regeling cliëntvertrouwenspersoon) onafhankelijk van de instelling en is niet verbonden aan Stichting Humanitas of aan een organisatie waaraan Stichting Humanitas zorg- of dienstverlening heeft uitbesteed.

Functies van de cliëntenvertrouwenspersoon zijn in deze:

- luisteren en steun geven aan cliënten bij uitingen van onvrede;
- achtergrondinformatie verzamelen met betrekking tot het probleem, bijvoorbeeld over de werkwijze van de instelling, en deze informatie aan de cliënt geven;
- de cliënt adviseren, op welke wijze hijzelf tot een oplossing van het probleem kan komen;
- aangeven dat de cliëntenvertrouwenspersoon de mogelijkheid heeft ook een bemiddelende rol te vervullen indien de cliënt dat wenst;
- informatie verschaffen over de klachtenprocedure en de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Klachtenbemiddeling vindt plaats in de eerste fase van de klachtenprocedure, de informele fase. In deze fase richt men zich tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht, zet zich in om de klager genoegdoening te geven en houdt zijn/haar leidinggevende op de hoogte van hetgeen er speelt.

De informele fase (interne pogingen om te bemiddelen) eindigt wanneer het de aangeklaagde en zijn/haar leidinggevende niet lukt om de gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen c.q. om tot een bevredigende oplossing te komen, ofwel wanneer de klager van mening is dat hem onvoldoende recht is gedaan. De klager kan de klacht vervolgens schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Hiermee start de formele fase van de klachtenprocedure. In deze fase is er sprake van **klachtenbehandeling**, wat betekent dat de aard van de klacht om een beslissing vraagt. Hierbij geldt als uitgangspunt dat onafhankelijke klachtenbehandelaars betere garanties bieden voor onpartijdigheid. De mogelijkheid voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling wordt geboden door middel van de klachtencommissie. Van elke ingediende klacht wordt een kopie verstrekt aan de Raad van Bestuur en aan de betreffende gebiedsdirecteur. Tevens wordt er een advies uitgebracht van iedere behandelde klacht aan de Raad van Bestuur, gebiedsdirecteur en de aangeklaagde.

Taken en verantwoordelijkheden

De **Raad van Toezicht** is eindverantwoordelijk voor het instellen van een klachtencommissie en voor de uitvoering van de klachtenregeling. De **Raad van Bestuur** is verantwoordelijk voor eventuele maatregelen die nodig worden geacht op basis van de ontvangen klachten, analyseert de behandeling van de klachten en ontleent daaraan zo nodig te nemen maatregelen inzake de zorg- en dienstverlening van Stichting. Hij zet de resultaten van de klachtenbehandeling om in maatregelen respectievelijk beleidsaanpassingen ter verbetering van (het functioneren van) de organisatie.

De Raad van Bestuur delegeert de operationele uitvoering van de klachtenregeling aan de **gebiedsdirecteuren**. Zij zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor het behandelen van klachten in hun gebied, hebben contact met cliëntenvertrouwenspersonen, zijn het eerste aanspreekpunt voor de klachtencommissie als deze klachten in behandeling neemt en ontvangen het advies van de klachtencommissie. De gebiedsdirecteur reageert op het advies naar de cliënt en de klachtencommissie en informeert de Raad van Bestuur

De Raad van Toezicht en de centrale cliëntenraad evalueren jaarlijks, op basis van de door de Raad van Bestuur aangereikte gegevens, de wijze waarop met deze klachten is omgegaan en de mate waarin maatregelen zijn getroffen om de organisatie op de kritische punten aan te passen. Het is de verantwoordelijkheid van alle betrokkenen bij klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling om geheimhouding in acht te nemen.

In het navolgende zijn de procedures voor de informele en de formele fasen apart beschreven. De procedure voor de informele fase is vastgelegd in de vorm van aandachtspunten, de procedure voor de formele fase in de vorm van een reglement.

Aandachtspunten procedure informele fase

Inleiding

In de informele fase staat de **klachtenbemiddeling** centraal. De klager richt zich met zijn of haar klacht tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht en zet zich in om de klager genoegdoening te geven. Veel klachten zullen intern en naar wederzijdse tevredenheid kunnen worden afgehandeld. Naarmate deze interne, informele procedure correcter verloopt, zal het aantal klachten dat formeel aan de klachtencommissie moet worden voorgelegd, minder zijn. Dit zal zowel de klagers als de organisatie ten goede komen. Om dit te bewerkstelligen zijn aandachtspunten opgesteld voor het omgaan met klachten in deze fase.

De klacht komt binnen bij de medewerker of diens leidinggevende (manager/ gebiedsdirecteur).

Van alle betrokkenen (aangeklaagde, leidinggevende), wordt verwacht dat hij of zij:

- een open en objectieve houding heeft ten opzichte van de klager;
- serieus ingaat op de klacht;
- zich volledig inzet om de gevoelens van onrecht/frustratie bij de klager weg te nemen en/of tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen;
- de klager direct op de hoogte stelt van het bestaan en de aard van de klachtenregeling;
- een aantekening of verslag maakt over iedere binnengekomen klacht en de wijze waarop hiermee is omgegaan (binnen meld-, leer en verbetersysteem TriasWeb). Hierin dient onder meer de aard van de klacht te worden genoteerd. Tevens dient te worden aangegeven wie wat wanneer heeft gedaan en met welk resultaat;
- de gebiedsdirecteur op de hoogte houdt van alle klachten die binnenkomen. Elke geregistreerde klacht wordt automatisch binnen TriasWeb doorgestuurd naar de gebiedsdirecteur. De gebiedsdirecteur wordt op de hoogte gehouden van de afhandeling van de klacht.

Van de leidinggevende (manager/gebiedsdirecteur) wordt verwacht dat hij of zij:

- een open en objectieve houding heeft ten opzichte van zowel de klager als de aangeklaagde;
- een sfeer creëert c.q. in stand houdt, waardoor medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij met een klacht worden geconfronteerd en waardoor het hun mogelijk is om zich open en eerlijk te uiten over eventueel gemaakte fouten;
- samen met de medewerker beslist over de wijze waarop moet worden gehandeld om zowel de klager als de medewerker recht te doen c.q. om tot een oplossing te komen;
- de voortgang en de afhandeling bewaakt van de bij één van zijn of haar medewerkers binnengekomen klachten. Onderdeel hiervan is het checken of de klager op de hoogte is van de klachtenregeling en het zorgdragen voor de registratie en afhandeling van de klacht binnen TriasWeb;
- de aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening door (medewerkers) van zijn of haar afdeling;
- de Raad van Bestuur onverwijld op de hoogte brengt en houdt van alle binnengekomen klachten en de analyse daarvan. De klachten zijn te allen tijde ter inzage van de Raad van Bestuur;
- periodiek met het gebiedsmanagement bespreekt of de klachtenanalyse aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen;
- zorg draagt dat de notities/verslagen van de klachtenbemiddeling of -behandeling binnen zijn of haar afdeling worden gedeponereerd bij het centrale documentatiepunt.

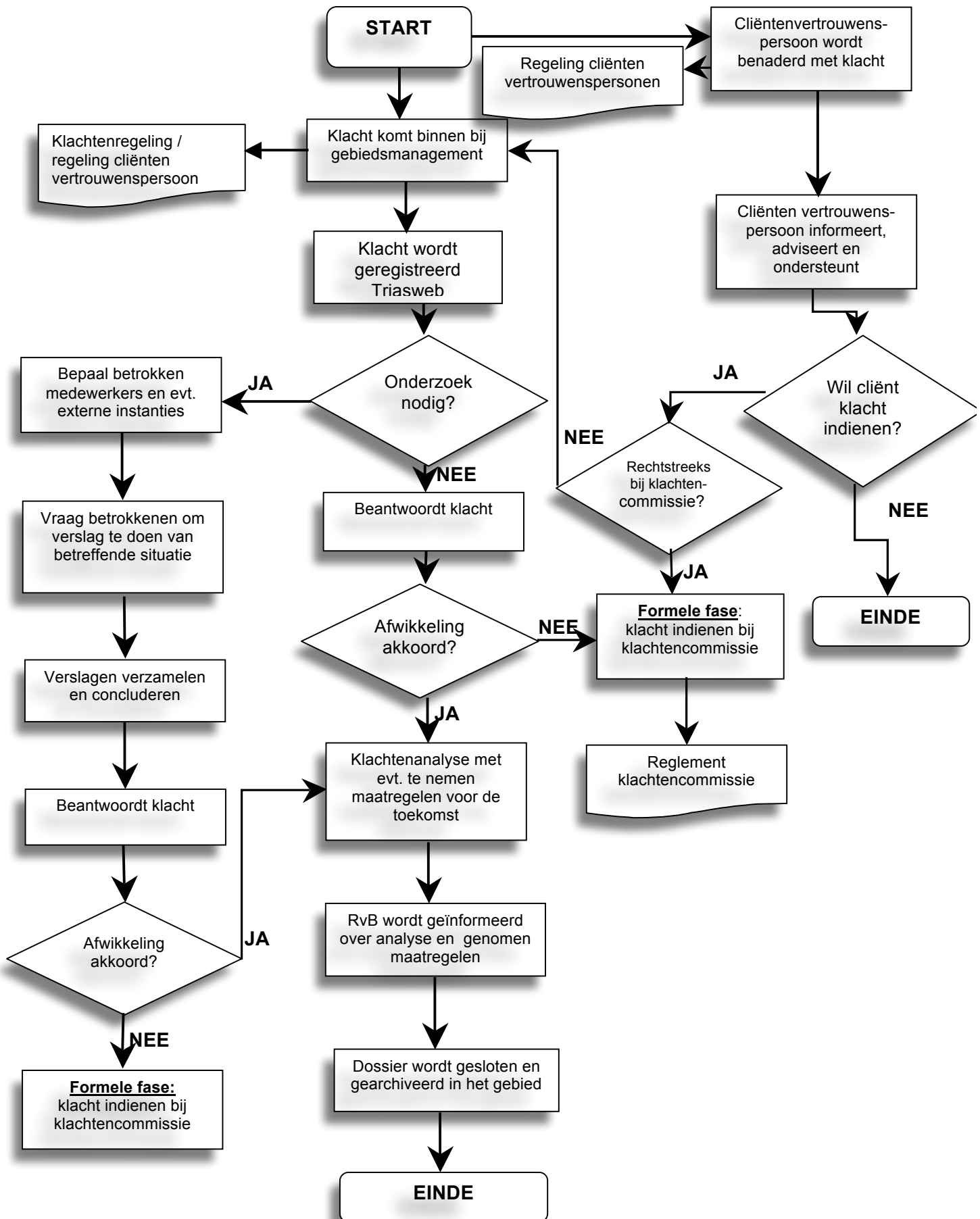
- Indien een klacht binnen komt via de Inspectie wordt de regiodirecteur hiervan meteen op de hoogte gesteld. De regiodirecteur informeert onmiddellijk de Raad van Bestuur en overlegt over de te nemen stappen.

Van de Raad van Bestuur wordt verwacht dat hij:

- bijdraagt aan het creëren c.q. in stand houden van een sfeer waarin medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij betrokken zijn in een klachtenprocedure;
- toeziet op de voortgang en afhandeling van de bij de medewerkers binnengekomen klachten;
- voorziet in een zorgvuldige registratie van de binnengekomen klachten;
- de aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening;
- de Raad van Toezicht periodiek de analyse van alle binnengekomen klachten voorlegt, met aanbevelingen voor bijstelling van (de uitvoering van) het beleid.

Wanneer de klacht de Raad van Bestuur betreft, dient de voorzitter van de Raad van Toezicht als leidinggevende te worden beschouwd. Van de voorzitter wordt verwacht in voorkomende gevallen te handelen overeenkomstig de bovenvermelde aandachtspunten voor andere leidinggevenden.

Stappenplan omgaan met klachten in de informele fase (interne procedure)



Klachtenreglement Klachtencommissie Stichting Humanitas

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a) **Zorgaanbieder** : Stichting Humanitas, verpleging en verzorging en Hulp bij Huishouden;
 - b) **Raad van Bestuur** : de Raad van Bestuur van Stichting Humanitas;
 - c) **Klachtencommissie** : de commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling;
 - d) **Cliënt** : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - e) **Klacht** : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schade-vergoeding;
 - f) **Bopz-klacht** : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
 - g) **Klager** : degene die een klacht indient;
 - h) **Aangeklaagde** : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - i) **Bopz-arts** : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - j) **Inspecteur** : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - k) **Cliëntenraad** : de Centrale Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Stichting Humanitas;
 - l) **Zittingscommissie** : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - m) **Ambtelijk ondersteuner**: degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - n) **Cliëntenvertrouwenspersoon**: klachtenfunctionaris die klachten opvangt, bemiddelt en behandelt in de informele fase van de klachtenprocedure;
 - o) **Zorg** : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
 - p) **Geschillencommissie Zorg** : de Geschillencommissie Zorg Algemeen kan alle klachten behandelen tussen de zorgaanbieder en de cliënt. Uitgangspunt is dat klachten eerst door de klachtencommissie behandeld worden, voordat de Geschillencommissie Zorg wordt benaderd.

Artikel 2: Wie een klacht of een Bopz-klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a) de betreffende cliënt;
 - b) diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c) diens gemachtigde;
 - d) diens zaakwaarnemer;
 - e) diens nabestaanden.

2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a) de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b) de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c) degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d) degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e) de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f) alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g) broers en zusters van de cliënt;
 - h) de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i) elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 3: Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a) degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b) diens leidinggevende;
- c) de cliëntenvertrouwenspersoon (klachtenfunctionaris);
- d) de Raad van Bestuur;
- e) de ambtelijk ondersteuner;
- f) de klachtencommissie;

Artikel 4: De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntenvertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van de onvrede door een leidinggevende.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 5: Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 38 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 6: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft ten minste drie leden en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot Voorzitter of leden van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een onafhankelijke, deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat, op afroep, tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde beschikbaar zijn als toegevoegd lid van de klachtencommissie als daar aanleiding toe is.
5. De Raad van Bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 7: Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a) het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b) het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c) overlijden;
 - d) ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a) als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b) op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 8: Ambtelijk ondersteuner klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk ondersteuner ter beschikking.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk ondersteuner consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk ondersteuner vast. De ambtelijk ondersteuner verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.
4. De ambtelijk heeft ten minste de volgende taken:
 - a) hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b) hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
5. De ambtelijk ondersteuner registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Artikel 9: Indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissies. Een Bopz-klacht kan ook mondeling worden ingediend.
2. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntenvertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntenvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure door een door hem aangewezen persoon.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

8. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 10: Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk (binnen uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht) advies uit over de beoordeling van de klacht. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien. Deze termijn mag met uiterlijk vier weken verlengd worden.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 11: Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede)strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede)strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 12: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- a) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b) indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c) de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
 3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
 4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 13: Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.

De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.

2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, ten minste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hen de uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 14: Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz (deelname jurist en een specialist ouderengeneeskunde).
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk ondersteuner informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 15: Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 14, vijfde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 16: Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken terzake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 17: Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.

3. De klachtencommissie beslist of partijen gezamenlijk of afzonderlijk worden gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager of aangeklaagde kan de zittingscommissie anders besluiten.

Artikel 18: Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 19: Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a) de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b) de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c) de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d) het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e) de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f) de gegevens van de geschillencommissie;
 - g) eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder, maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a) de klager;
 - b) de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c) de aangeklaagde;

d) de Raad van Bestuur

Indien de uitspraak een Bopz-klacht betreft, stuurt de klachtencommissie de uitspraak bovendien aan:

e) de behandelende persoon;

f) de Bopz-arts;

g) de inspecteur.

Artikel 20: Oordeel gebiedsdirecteur

1. De gebiedsdirecteur deelt binnen maximaal drie weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de klachtencommissie en de Raad van Bestuur schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de gebiedsdirecteur dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De gebiedsdirecteur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen van de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
3. Indien de gebiedsdirecteur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de gebiedsdirecteur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft, de klachtencommissie en de Raad van Bestuur. De gebiedsdirecteur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De gebiedsdirecteur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indienen van de klacht bij de geschillencommissie, is de gebiedsdirecteur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
4. Indien het oordeel van de gebiedsdirecteur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De gebiedsdirecteur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in het vierde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De gebiedsdirecteur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 3 klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

De klachtenbehandeling kan plaatsvinden door de klachtencommissie of de Raad van Bestuur. In eerste instantie zullen klachten behandeld worden door de klachtencommissie, echter in overleg kan de Raad van Bestuur ook een klacht in behandeling nemen.

Artikel 21: het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntenvertrouwenspersoon of de klachtencommissie is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntenvertrouwenspersoon of de klachtencommissie te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht op te lossen.

Artikel 22: Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 23: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn (vijf jaar).
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 24: werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van de klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. Indien een (calamiteiten) onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. De uitkomst van een (calamiteiten)onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
 - d. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.

Artikel 25: stopzetting van behandeling klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 26: beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.

2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indienen van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de gebiedsdirecteur. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in het vierde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 27: Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij de andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieder worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 28: Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Bopz-klacht betreft.

3. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Artikel 29: Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 30: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 31: Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 32: Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 33: Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 34: Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 35: Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de cliëntenvertrouwenspersonen, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 36: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 37: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 38: Datum van inwerkingtreding

Dit aangepaste reglement treedt in werking op 01/01/2017

Belangrijke Adressen:

Stichting Humanitas
Postbus 37137
3005 LC Rotterdam

Klachtencommissie Stichting Humanitas
Postbus 37137
3005 LC Rotterdam

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Taken en bevoegdheden klachtencommissieleden

Deze bijlage is een geïntegreerd onderdeel van het klachtenreglement van Stichting Humanitas.

Een klachtencommissielid is iemand die een volstrekt onafhankelijke positie bekleedt binnen de instelling. Er mag dus absoluut geen zakelijke of andere verbinding zijn met de instelling (zie artikel 7, lid 3) die zou kunnen leiden tot belangenverstrengeling.

Opdrachtgeverschap

Bij de functie is sprake van professionele autonomie. Het lid van de klachtencommissie draagt een eigen verantwoordelijkheid; Stichting Humanitas, aangeklaagde en klager hebben niet de status van opdrachtgever. Het lid van de klachtencommissie voert zijn werkzaamheden uit binnen de kaders van professioneel verantwoord handelen.

Basishouding lid klachtencommissie

- Een open en onafhankelijke opstelling;
- Optreden als procesbegeleider;
- Gericht zijn op herstel van de relatie en vertrouwen;
- Respecteren van klager en aangeklaagde;
- Respecteren van de privacy bij afhandeling van kwesties.

Taken lid klachtencommissie

- In behandeling nemen van klachten die door cliënten, diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of diens nabestaanden zijn ingediend;
- Beoordelen van de gegrondheid van een klacht;
- Het initiëren, voorbereiden en uitvoeren van hoorzittingen met klager en aangeklaagde;
- Geven van aanbevelingen met betrekking tot de klachtafhandeling;
- Geven van advies over hoe soortgelijke incidenten in de toekomst voorkomen kunnen worden;
- Op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen binnen Stichting Humanitas om de kwaliteit van zorg te verbeteren (trendrapportage).

Een lid klachtencommissie heeft

- Minimaal een HBO werk- en denkniveau (daarbij het waarborgen van verschillende achtergronden binnen de klachtencommissie);
- affiniteit met de gezondheidszorg in het algemeen en in het bijzonder de VV&T sector.
- Affiniteit met wet- en regelgeving binnen de zorg, waaronder WKKGZ, wet BOPZ en de privacywetgeving;
- Begrip voor mensen met diverse culturele achtergronden;
- Kennis van de interne organisatiestructuur en de klachtprocedures;
- Inzicht in de invloed van de organisatiecultuur op het ontstaan en oplossen van klachten.

Een lid klachtencommissie heeft de volgende competenties

- Communicatief zowel schriftelijk als mondeling zeer vaardig;
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie;
- Kan omgaan met verschillende en soms tegenstrijdige belangen;
- Kan goed omgaan met emoties van anderen;
- Kan verschillende belangen ombuigen in een voor beide partijen acceptabele richting (bindend vermogen);
- Adviesvaardigheden en oog hebben voor de oplossing van de klacht (helikopter view).