

Klachtenreglement

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 De zorgaanbieder: Gezinssupport.nu.
- 1.2 De klacht: Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam bij de zorgaanbieder en haar partners.
- 1.3 Een gedraging: elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.
- 1.4 De cliënt: de persoon die in behandeling is (geweest) bij de zorgaanbieder en/of haar partners, alsmede die deel uitmaakt van het systeem van deze persoon.
- 1.5 De klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
- 1.6 De aangeklaagde: de medewerker of vrijwilliger, werkzaam voor de zorgaanbieder tegen wie de klacht zich richt of de zorgaanbieder zelf.
- 1.7 Een bestuurslid: elke bestuurder die als lid of als voorzitter fungeert van het bestuur van de zorgaanbieder en haar partners.
- 1.8 De klachtencommissie: de onafhankelijke commissie, ingesteld door het bestuur, belast met de behandeling van klachten van cliënten van de zorgaanbieder, overeenkomstig het bepaalde reglement.
- 1.9 De Raad van Commissarissen: het statutaire orgaan dat toezicht houdt op het functioneren van het bestuur.

Indienen en behandelen van een klacht

Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de eigen contactpersoon of de vertrouwenspersoon van de zorgaanbieder en haar partners om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen.
- 2.2 Indien de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk of wenselijk is, neemt deze in principe contact op met een bestuurslid.

2.3 Wanneer het gestelde in het vorige lid, niet tot een oplossing leidt, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Anonieme klachten worden – in regel – niet in behandeling genomen.

2.4 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van (één der leden van) het bestuur, worden de in deze regeling aan deze toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

Artikel 3 Bevoegdheid van de klachtencommissie

3.1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.

3.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, het betrokken bestuurslid en de voorzitter van de Raad van Commissarissen, onder vermelding van de gronden.

Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht

4.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen als:

- het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.2 van dit reglement;
- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld of
- indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
- de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van art 1.5 van dit reglement.

4.2 Indien een in vorige lid genoemde beslissing is genomen, dient artikel 3.2 te worden uitgevoerd.

Artikel 5 Behandelen van de klacht

5.1 De klacht wordt behandeld door tenminste drie leden van de klachtencommissie. De commissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.

5.2 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.

5.3 Indien het een klacht betreft tegen de gedragingen van een bestuurslid jegens een cliënt informeert de voorzitter van de klachtencommissie de voorzitter van de Raad van Commissarissen over de behandeling van de klacht. Het bestuur

wordt door de voorzitter van de klachtencommissie geïnformeerd over de ingediende klacht.

- 5.4 De commissie kan een ieder werkzaam voor de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 5.5 Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 5.6 Indien de commissie het voor de behandeling van de klacht noodzakelijk acht het dossier van de klager in te zien, is daarvoor vooraf schriftelijk toestemming van de klager vereist.
- 5.7 De commissie stelt de aangeklaagde(n) in de gelegenheid te reageren op de klacht, waarbij het beginsel van hoor of wederhoor wordt toegepast. Dit kan zowel mondeling in een hoorzitting als schriftelijk geschieden.
- 5.8 Indien klager of aangeklaagde gemotiveerd verzoekt om gescheiden gehoord te worden, staat het ter beoordeling aan de voorzitter van de klachtencommissie of aan dat verzoek gevolg wordt gegeven. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 5.9 De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
- 5.10 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan, naast de vertrouwenspersoon, door één door hen aan te wijzen persoon. De klachtenbehandeling is niet openbaar.
- 5.11 De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Artikel 5A Van de procedure als omschreven in art. 5 kan afgeweken worden indien de commissie oordeelt dat de klacht kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond is. De commissie geeft in haar beslissing aan waarom zo is geoordeeld.

Artikel 6 Melding van een klacht over een ernstige situatie

Interne melding aan de zorgaanbieder

- 6.1 De voorzitter doet namens de klachtencommissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, of wanneer de klachtencommissie het vermoeden heeft van een ernstige situatie met een structureel karakter, daarvan direct mededeling aan het bestuur.

Externe melding aan de inspecteur

- 6.2 De klachtencommissie meldt de ernstige situatie wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een mening over de ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld.

Artikel 7 Beslissing klachtencommissie

- 7.1 De commissie stelt inzake een algemene klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden na de indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en het bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen hiervan. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen onderbouwd mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 7.2 De procedure wordt afgesloten zonder beslissing als bedoeld in vorig artikel in het geval klager en aangeklaagde tijdens de hoorzitting alsnog overeenstemming hebben bereikt.

Artikel 8 Reactie zorgaanbieder

De zorgaanbieder deelt aan klager en commissie binnen 1 maand na de beslissing van de commissie inzake een algemene klacht aan klager en commissie schriftelijk mede of zij, naar aanleiding van de beslissing, maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij overschrijding van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit met redenen mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 9 Beroepsmogelijkheid

Tegen uitspraken van de klachtencommissie met betrekking tot klachten kan geen hoger beroep worden ingesteld.

Overige bepalingen

Artikel 10 Overige klacht en meld mogelijkheden

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheden van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg, het Regionale Tuchtcollege of overige organen die daartoe bevoegd zijn. De Inspectie voor de Volksgezondheid is belast met het toezicht op naleving van de WKCZ.

Artikel 11 Kosten

Voor de behandeling van klachten bij de zorgaanbieder mogen noch door de commissie noch door het bestuur, aan klager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 12 Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen c.q. de uitspraken en de aanbevelingen van de klachtencommissie. De zorgaanbieder zendt het verslag vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde Inspectie en Cliëntenraad en ter kennisname aan de Ondernemingsraad.

Artikel 13 Wijze van openbaarmaking reglement

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld openbaar gemaakt op een wijze die in de bij de zorgaanbieder gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht dient te worden ingediend.

In de cliënten- en medewerkers Informatiebrochures wordt het bestaan van de commissie en van het reglement gemeld en de procedure toegelicht. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de informatie omtrent de klachtenprocedure in voldoende mate beschikbaar is voor cliënten en medewerkers.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

14.1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Het dossier betreffende de bemiddeling en/of behandeling van klachten wordt maximaal tot twee jaar na het jaar waarin de klacht liep bewaard.

14.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelingsdossier van de cliënt opgenomen

Artikel 15 Vaststelling en wijziging reglement

- 15.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur, nadat de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad tijdig om advies zijn gevraagd.
- 15.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie, aan de Cliëntenraad en aan de Ondernemingsraad.

Artikel 16 Toezicht

Het bestuur ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 17 Zaken niet voorzien

In alle zaken waarin het reglement niet voorziet beslist de voorzitter.

Artikel 18 Evaluatie reglement

Dit reglement wordt geëvalueerd 2 jaar nadat het in werking is getreden. Indien er tussentijds dringende aanpassingen noodzakelijk worden geacht door het bestuur, de commissie of de Raad van Commissarissen, is het mogelijk de evaluatie te vervroegen.

Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1-9-2015