

# **Klachtenreglement van de**

# **Klachtencommissie**

# **Zorgbelang Nederland**

Document/proceseigenaar: Klachtenprocedure/Eric Verkaar

Versienummer: definitief

Vastgesteld door: bestuur Zorgbelang Nederland

Datum vaststelling: 30 juni 2016 – ALV Zorgbelang Nederland

## **1. Doel procedure**

Eenieder die niet tevreden is over de dienstverlening van een bij Zorgbelang Nederland aangesloten organisatie, de mogelijkheid bieden hierover een klacht in te dienen en te laten afhandelen.

Voorwaarde is dat de Zorgbelangorganisatie zich heeft aangesloten bij de klachtenregeling van Zorgbelang Nederland.

## **2. Beschrijving procedure**

### **Begripsbepaling**

#### **Artikel 1**

- 1.1 Klager: Degene die gebruik maakt, gebruik heeft gemaakt of wil maken van de dienstverlening van een Zorgbelangorganisatie, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde. Of familielid in de eerste of tweede graad van een inmiddels overleden cliënt.
- 1.2 Klacht: Iedere uiting van onvrede of ongenoegen over het (gewenste) handelen of nalaten in de dienstverlening, de bejegening of behandeling bij de dienstverlening of de organisatie van de dienstverlening.
- 1.3 Degene waartegen de klacht gericht is: de (vrijwillig) medewerker of de leidinggevende/coördinator of de directeur/bestuurder die belast is met de uitvoering van de dienstverlening en tegen wie de klacht is gericht, dan wel de Zorgbelangorganisatie als zodanig.
- 1.4 Leidinggevende: leidinggevende of coördinator van een afdeling van een Zorgbelangorganisatie of de directeur/bestuurder van een Zorgbelangorganisatie.
- 1.5 Klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie die belast is met de behandeling van een klacht, die niet via een interne procedure bij een Zorgbelangorganisatie tot een afwikkeling is gekomen.

### **Doelstelling van de klachtenregeling**

#### **Artikel 2**

De doelstelling van de klachtenregeling is:

- 2.1 Recht doen aan de klager.
- 2.2 Bieden van een mogelijkheid aan klager om verweer te voeren tegen de uitspraak van een Zorgbelangorganisatie over de klacht.
- 2.3 Signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van een Zorgbelangorganisatie, teneinde de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening te bevorderen.

### **Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

#### **Artikel 3**

- 3.1 De klachtenregeling van de bij Zorgbelang Nederland aangesloten organisaties is een landelijke klachtenregeling. De klachtencommissie van de bij Zorgbelang Nederland aangesloten organisaties is een landelijke klachtencommissie.
- 3.2 De klachtenregeling wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van Zorgbelang Nederland.
- 3.3 De klachtenprocedure is gratis en laagdrempelig.

## **Samenstelling van de klachtencommissie**

### **Artikel 4**

- 4.1 De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een onafhankelijk plaatsvervangend voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangende leden. De voorzitter en vervangend voorzitter zijn juristen. De leden zijn een medewerker van een Zorgbelangorganisatie en een patiëntenvertegenwoordiger die bekend is met het patiëntenperspectief.  
De plaatsvervangende leden zijn eveneens een medewerker van een Zorgbelangorganisatie en een patiëntenvertegenwoordiger die bekend is met het patiëntenperspectief. De leden worden aangezocht en benoemd door het bestuur van Zorgbelang Nederland.
- 4.2 De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, geen lid zijnde van de commissie. Het bureau van Zorgbelang Nederland zorgt indien nodig voor vervanging.
- 4.3 Indien een klacht in behandeling wordt genomen, zijn er behalve de voorzitter de twee leden bij betrokken en de ambtelijk secretaris. Indien de voorzitter of de leden om vigerende redenen niet betrokken kunnen worden, zullen deze vervangen worden door de plaatsvervangend voorzitter en de plaatsvervangende leden.
- 4.4 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of een lid van de klachtencommissie nauw betrokken is bij klager of aangeklaagde, onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid daaraan deelnemen.
- 4.5 Zowel de klager als degene tegen wie de klacht gericht is kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van een klacht te laten deelnemen bij gereede twijfel aan diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal het plaatsvervangend lid in de plaats treden.
- 4.6 Een lid van de commissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. De plaatsvervanger treedt dan in diens plaats.
- 4.7 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een zittingsperiode van 3 jaar. Ze kunnen éénmaal worden herbenoemd.

### **Artikel 5**

#### 5.1 De klacht is ontvankelijk indien:

- Deze betrekking heeft op gebeurtenissen die niet langer dan twee jaar voor de datum van ontvangst van de klacht hebben plaatsgevonden, behoudens situaties dat klager niet eerder in staat is geweest de klacht kenbaar te maken.  
Klager dient dit voldoende schriftelijk te motiveren, zulks ter beoordeling door de klachtencommissie.
- Degene tegen wie de klacht gericht is, ten tijde van de betreffende gebeurtenissen, werkzaam was als (vrijwillig) medewerker ten behoeve van de dienstverlening van een Zorgbelangorganisatie.
- De Zorgbelangorganisatie waar de betreffende (vrijwillig) medewerker werkzaam was zich heeft aangesloten bij de klachtencommissie van Zorgbelang Nederland.

5.2 De klachtencommissie doet geen uitspraken omtrent het recht van een klager op schadevergoeding.

## **Indienen van een klacht**

### **Interne procedure**

#### **Artikel 6**

- 6.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene waartegen de klacht gericht is ten behoeve van de dienstverlening of diens coördinator/leidinggevende en bespreekt de onvrede, teneinde te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 6.2 Indien degene waartegen de klacht gericht is niet meer werkzaam is bij de Zorgbelangorganisatie, kan de coördinator/leidinggevende in plaats van deze medewerker reageren op de klacht.
- 6.3 Leidt dit niet tot een oplossing of heeft de klager redenen zich niet tot degene waartegen de klacht gericht is te wenden, dan wendt de klager zich bij voorkeur tot de coördinator/leidinggevende van de betrokken medewerker of de directeur/bestuurder.
- 6.4 De coördinator/leidinggevende of de directeur/bestuurder zal trachten door bemiddeling, zonodig met behulp van een derde, de geuite onvrede weg te nemen.
- 6.5 Bij een verstoord contact tussen klager en degene waartegen de klacht gericht is krijgt de klager zo mogelijk een andere contactpersoon toegewezen.
- 6.6 Houdt de klager na tussenkomst van de coördinator/leidinggevende of de directeur dan wel een derde onvrede of stelt de klager geen prijs op een bemiddeling, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie van de bij Zorgbelang Nederland aangesloten organisaties.
- 6.7 Iedere Zorgbelangorganisatie registreert de interne klachten en legt daar een dossier van aan. De geanonimiseerde klachten en de beslissingen op de klachten worden verzameld en vergeleken en geanalyseerd in de Algemene Ledenvergadering van Zorgbelang Nederland met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

### **Externe procedure**

#### **Artikel 7**

- 7.1 De klager kan de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Indien de klager niet in staat is om zijn klacht schriftelijk in te dienen, zal de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie de klacht op schrift stellen. En de klager vervolgens om een schriftelijke bevestiging vragen.  
De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager wordt gestuurd, waarin de klager wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- 7.2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog aanvullende informatie te verschaffen.
- 7.3 Degene tegen wie de klacht is gericht, ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie een afschrift van de klacht.
- 7.4 Degene tegen wie de klacht gericht is krijgt de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van degene tegen wie de klacht gericht is, worden verlengd indien er bijzondere redenen zijn. Dit verzoek wordt schriftelijk ingediend en voldoende gemotiveerd, zulks ter beoordeling door de klachtencommissie.

- 7.5 De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de reactie op de klacht van de aangeklaagde van de klachtencommissie een afschrift van de reactie op de klacht.
- 7.6 Klager en degene tegen wie de klacht gericht is hebben recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet onnodig aantast.
- 7.7 De klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn bereikbaar via:
- Post: Zorgbelang Nederland  
Postbus 2250  
3500 GG Utrecht
  - Telefoon: 030 2991970

## **Artikel 8**

- 8.1 Klager en degene tegen wie de klacht gericht is krijgen de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht respectievelijk de reactie op de klacht. Indien klager of degene tegen wie de klacht gericht is mondeling een toelichting wil geven op de klacht, zal hiertoe een hoorzitting plaatsvinden. De hoorzitting zal in beginsel plaatsvinden te Utrecht.
- 8.2 De klachtencommissie kan personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken oproepen en horen. De klachtencommissie kan deskundigen raadplegen. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken geschiedt met de gerichte toestemming van de klager en van degene tegen wie de klacht zich richt.

## **Artikel 9**

- 9.1 De klachtencommissie beoordeelt de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan naar aanleiding van de klacht aanbevelingen doen aan het bestuur van de betreffende Zorgbelangorganisatie.
- 9.2 De klachtencommissie stelt binnen zo kort mogelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, de klager en degene tegen wie de klacht gericht is schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de Zorgbelangorganisatie. Indien de klachtencommissie niet binnen deze termijn haar oordeel kan geven, laat de klachtencommissie aan klager en degene tegen wie de klacht gericht is weten binnen welke termijn zij dit wel zal doen. Tevens wordt de reden tot uitstel gemotiveerd.
- 9.3 De Zorgbelangorganisatie deelt de klager, degene tegen wie de klacht gericht is en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijke mededeelings van de Zorgbelangorganisatie naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Ook kan de klachtencommissie een advies afgeven over de wijze waarop aan klager genoegdoening kan worden gegeven. Indien de Zorgbelangorganisatie afwijkt van het advies van de klachtencommissie dan wordt dit gemotiveerd in een brief aan de klachtencommissie, alsmede aan de klager.
- 9.4 In het kader van deze klachtenregeling is geen beroepsmogelijkheid voorzien.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 10**

- 10.1 De leden van de klachtencommissie en voorts eenieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die hem/haar hierbij ter kennis komen.
- 10.2 Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van het klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en degene tegen wie de klacht gericht is wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen.
- 10.3 De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. De klachtencommissie staakt in dat geval de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 11**

Zorgbelang Nederland draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 12**

- 12.1 De aanbevelingen die aan de Zorgbelangorganisatie worden gedaan worden publiekelijk bekend gemaakt middels de website [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl) en middels het jaarverslag.
- 12.2 De klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse rapportage aan het bestuur van Zorgbelang Nederland. Deze rapportage beschrijft het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend, de aard en de inhoud van deze klachten en de voorgestelde aanbevelingen naar aanleiding van de behandelde klachten. In deze rapportage vermeldt de klachtencommissie ook de knelpunten in de dienstverlening van de Zorgbelangorganisaties, die vaker door haar gesignaleerd worden.
- 12.3 Het bestuur van Zorgbelang Nederland zendt het verslag over een kalenderjaar voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de hoofdinspecteur voor de Gezondheidszorg.
- 12.4 Naar aanleiding van de rapportages van de klachtencommissie vindt tenminste eenmaal per jaar een overleg plaats binnen Zorgbelang Nederland, waarbij het functioneren van deze klachtenregeling alsmede de in de rapportage gesignaleerde tekortkomingen in de kwaliteit van de dienstverlening van de Zorgbelangorganisaties aan de orde komen.

#### **Artikel 13**

Zorgbelang Nederland draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie.

#### **Artikel 14**

Deze regeling treedt in werking op 30 juni 2016. Wijziging van dit reglement geschiedt door de Algemene Ledenvergadering van Zorgbelang Nederland, gehoord hebbende de adviezen van de klachtencommissie.

#### **Artikel 15**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur van Zorgbelang Nederland.