

# **Klachtenregeling van de Klachtencommissie Zorgbelang Nederland**

Vastgesteld door: bestuur Zorgbelang Nederland

Datum vaststelling: 21 november 2018 – ALV Zorgbelang Nederland

## **Algemeen**

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

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

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

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

### **Begripsbepalingen**

#### **Artikel 1**

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

### **Doelstelling van de klachtenregeling**

#### **Artikel 2**

- 2.1 Recht doen aan klager.

- 2.2 Bieden van een mogelijkheid aan klager om verweer te voeren tegen de uitspraak van een directeur/ bestuurder van een zorgbelangorganisatie over de klacht.
- 2.3 Signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van een zorgbelangorganisatie, teneinde de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening te bevorderen.

### **Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

#### **Artikel 3**

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

### **Verschoning en wraking van de klachtencommissie**

#### **Artikel 4**

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

klacht het verzoek. In geval het verzoek wordt gehonoreerd, wordt de voorzitter vervangen door de plaatsvervangend voorzitter.

### **Taken van de klachtencommissie**

#### **Artikel 5**

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

### **Ontvankelijkheid van de klacht**

#### **Artikel 6**

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

### **Indienen van een klacht**

#### **Artikel 7**

- 7.1 Een klacht dient schriftelijk per post of e-mail te worden ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie.
- 7.2 De klacht bevat tenminste:
- Naam, adres en woonplaats van de indiener.
  - Als de indiener niet de client zelf is, tevens de machtiging waaruit blijkt dat indiener door client gemachtigd is.
  - Datum van indiening.

- Een beschrijving van de klacht en wat eraan voorafging.
- Een beschrijving wanneer de gebeurtenis heeft plaatsgevonden
- De betrokken zorgbelangorganisatie.

## **Behandeling van de klacht**

### **Artikel 8**

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

## **Mondelinge behandeling**

### **Artikel 9**

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

## **Uitspraak**

### **Artikel 10**

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

zij dit wel zal doen. Tevens wordt de reden tot uitstel gemotiveerd.

- 10.4 De zorgbelangorganisatie deelt klager, beklagde en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of de zorgbelangorganisatie naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke en binnen welke termijn. Indien de zorgbelangorganisatie afwijkt van het advies van de klachtencommissie, wordt dit schriftelijke gemotiveerd aan de klachtencommissie als mede aan klager kenbaar gemaakt.
- 10.5 In het kader van deze klachtenregeling is geen beroepsmogelijkheid voorzien.

## **Geheimhouding**

### **Artikel 11**

- 11.1 De leden van de klachtencommissie en voorts eenieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die hem/haar hierbij ter kennis komen. Deze geheimhouding geldt ook nadat het lidmaatschap van de klachtencommissie beëindigd is.
- 11.2 De klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de klacht in het klachtendossier. De bewaartermijn van het klachtendossier is twee jaar na datum uitspraak.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 12**

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

### **Artikel 13**

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

### **Artikel 14**

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

### **Artikel 15**

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