

Klachtenreglement
Cliënten

Het Kopland **zienn**

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	4
Adressen	
2. Begripsbepalingen	5
3. Interne klachtenprocedure	7
4. Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris	9

Bijlage 1 Externe klachtencommissie Maatschappelijke dienstverlening
Bijlage 2 Externe geschillencommissie Zorg

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	3 / 18

DOCUMENT IS MAXIMAAL 2 WEKEN HOUDBAAR NA PRINTDATUM: 12/06/2018

1. Voorwoord

Per 1 januari 2016 is de wet “Kwaliteit, klachten en geschillen Zorg” van kracht.

Daarmee wordt beoogd om klachten en geschillen op een goede, snelle en laagdrempelige manier af te handelen.

Bewonersvergaderingen en dagelijkse contactmomenten zijn een gelegenheid om ervaringen en klachten tijdig te bespreken en samen naar oplossingen te zoeken. In een goede dialoog worden klachten zoveel mogelijk opgelost.

Mocht een klacht, in de ogen van een cliënt/bewoner, toch niet zijn opgelost dan kent Zienn en Het Kopland een klachtenprocedure waarin de route waarlangs een klacht wordt behandeld wordt beschreven. Deze bestaat uit een interne procedure en (mocht deze geen oplossing bieden en is er sprake van een blijvend verschil van mening cq een geschil)) een onafhankelijke externe klachten- en geschillencommissie waarbij Zienn en Het Kopland zijn aangesloten en waar een cliënt het geschil kan voorleggen.

Adressen:

Klachtenfunctionaris Zienn: Mw. Lokke Oosterbos Oostergoweg 1 d 8901 AB Leeuwarden
telefoon : 088-0663070

Klachtenfunctionaris Het Kopland: Mw. Franca Sikkink Antillenstraat 9 9714 JT Groningen
telefoon: 050-5991420

Bij afwezigheid vervangen de klachtenfunctionarissen elkaar

Het Kopland t.a.v. de directeur-bestuurder Postbus 980 9700 AZ Groningen tel. 050-5991420 Zienn t.a.v. de directeur –bestuurder Postbus 2579 8901 AB Leeuwarden	Klachtencommissie T.a.v. ambtelijk-secretaris van de klachtencommissie Postbus 4159 9701ED Groningen De Geschillencommissie Postbus 90600 2509LP den Haag
---	--

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	4 / 18

DOCUMENT IS MAXIMAAL 2 WEKEN HOUDBAAR NA PRINTDATUM: 12/06/2018

2. Begripsbepalingen

a. Bewoner/cliënt (e)

Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- en of dienstverlening van (Stichting) Zienn of het Kopland.

b. Medewerker

Degene met wie door de Stichting een der volgende overeenkomst(en) 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. Hoofd primair proces

Leidinggevende van een voorziening/regio of afdeling.

d. Manager

Leidinggevende vallend onder de directeur-bestuurder.

e. Bestuur (directeur-bestuurder)

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

f. De Stichting het Kopland

Antillenstraat 9
9714 JT Groningen

De Stichting Zienn

Oostergoweg 1 d
8901 AB Leeuwarden

g. Klacht

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

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

h. Klager

Een bewoner/ cliënt (e) die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan het hoofd, de manager, de directeur-bestuurder of de Klachtencommissie.

i. Klachtenfunctionaris

Een onafhankelijke functionaris die de klager gratis adviseert bij het indienen van de klacht en bijstand verleent bij zowel het formuleren van de klacht als het onderzoeken van de oplossingen. De klachtenfunctionaris bemiddelt om samen met partijen tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen en de relatie en het vertrouwen tussen cliënt en zorgverlener te herstellen. De kwaliteit van de zorg kan hierdoor verbeterd worden.

j. Geschil

Geschil over een besluit of over het functioneren van een zorgaanbieder jegens een cliënt (een nabestaande van een cliënt of een door cliënt aangewezen vertegenwoordiger) dat aan het oordeel van de geschillencommissie wordt onderworpen.

k. WLZ

Wet Langdurige Zorg

l. WMO

Wet Maatschappelijke ondersteuning

m. AWB

Algemene Wet Bestuursrecht

3. Interne klachtenprocedure

- 3.0 De klachten die bij de klachtenfunctionaris binnenkomen worden behandeld wanneer:
- a. de klager een cliënt(e) is van het Kopland of Zienn of dit is geweest;
 - b. de klager een wettelijk vertegenwoordig(ster) van de cliënt(e) is;
 - c. de klager een nabestaande is van de cliënt(e). n.b. de nabestaande kan alleen klagen over hoe hij/zij als nabestaande is behandeld niet over hoe de overleden cliënt is behandeld) ;
 - d. personen die door de cliënt(e) zijn gemachtigd;
- 3.1 Klager bespreekt de klacht in principe eerst met direct betrokkenen;
- 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. Deze is makkelijk te bereiken via email of telefoon. De klachtenfunctionaris inventariseert en formuleert samen met de cliënt de inhoud van de klacht;
- 3.3 De klager legt, desgewenst met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, in eerste instantie zijn/haar klacht voor aan de leidinggevende van de voorziening/regio of afdeling waarop de klacht betrekking heeft nadat overleg met direct betrokkenen niet tot het gewenste resultaat heeft geleid;
- 3.4 De leidinggevende 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;
- 3.5 Het hoofd geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht, gemotiveerd uitsluitsel over zijn/haar beoordeling van de klacht en eventuele maatregelen die daarmee verband houden. Op verzoek van de klager kan dit zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden. De klachtenfunctionaris wordt op de hoogte gesteld van deze beoordeling;
- 3.6 De termijn waarin de beoordeling plaatsvindt kan met ten hoogste een week worden verlengd indien het hoofd de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte stelt;
- 3.7 Indien de klacht betrekking heeft op handelen van het hoofd 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 manager. 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

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	7 / 18

- gelegenheid gesteld binnen een week nadat hij/zij daartoe de wens te kennen heeft gegeven.
- 3.8 De manager geeft binnen een week na ontvangst van de klacht uitsluitel over zijn/haar beoordeling van de klacht. De manager informeert de directeur-bestuurder over het besluit en stelt de klachten functionaris hiervan op de hoogte;
- 3.9 Indien de klacht naar oordeel van de klager qua inhoud of procedure niet naar tevredenheid van een antwoord is voorzien kan de klacht worden voorgelegd aan de directeur-bestuurder. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. De klachtenfunctionaris heeft hierbij een ondersteunende en bemiddelende rol;
- 3.10 De directeur-bestuurder geeft binnen een week na ontvangst van de klacht uitsluitel over zijn/haar beoordeling van de klacht;
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 de cliënt hier tijdig over ingelicht;
- 3.11 Indien de klacht naar het oordeel van de klager qua inhoud en/of procedure niet naar tevredenheid door de directeur-bestuurder van een antwoord is voorzien kan de klacht worden voorgelegd aan de (externe) klachtencommissie .(zie Reglement Externe klachtencommissiecommissie Maatschappelijke Dienstverlening(bijlage 1) of bij de Geschillencommissie(bijlage 2).
Ook als een cliënt redenen heeft om niet eerst de interne procedure te willen of kunnen doorlopen kan deze informeren of het geschil voorgelegd kan worden aan de externe geschillen- of klachtencommissie;
- 3.12 De klachtenfunctionaris zet samen met klager en leidinggevende en/of manager en/of directeur- 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 externe Klachtencommissie of de Geschillencommissie als het geschil aan deze commissie wordt voorgelegd door de klager.
- 3.13 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.

4. Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris

- a. Het bieden van een laagdrempelige opvang van klachten;
- b. Het geven van voorlichting over interne en externe klachtenprocedures;
- c. Het ondersteunen van klager bij het vaststellen van de klacht en achterhalen wat klager met de klacht beoogt;
- d. Het analyseren van de klacht;
- e. Het inzien van de relevante delen van het dossier van een cliënt, voor zover van belang voor de analyse van de klacht en mits de cliënt daartoe een schriftelijke machtiging heeft overlegd;
- f. Het instellen van een zelfstandig onderzoek naar de oorzaak en de aanleiding van de klacht;
- g. Het inwinnen van aanvullende informatie bij klager, indien deze niet dezelfde persoon is als cliënt, bij cliënt en bij betrokkene(n);
- h. Het onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.

** Meer informatie over de taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn beschreven in de functieomschrijving klachtenfunctionaris op de themapagina functieomschrijvingen.*

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

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	9 / 18

Bijlage 1

Reglement Externe klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening

Artikel 1 Begripsbepalingen

a **Cliënt(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).

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	10 / 18

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.

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	12 / 18

- 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 zichzelf 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

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	14 / 18

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

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	15 / 18

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.

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	16 / 18

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.

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	17 / 18

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.

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.

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	18 / 18

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)

Vastgesteld door:	Management Team	Versiedatum:	01/052018
Proceseigenaar:	Hoofd Beleid en Kwaliteit	Te herzien op:	01/05/2020
Versienummer:	001	Pagina:	19 / 18

DOCUMENT IS MAXIMAAL 2 WEKEN HOUDBAAR NA PRINTDATUM: 12/06/2018