

Klachtenregeling MTB Zorg



Deze klachtenregeling is van Stichting Klachtenregeling.nl, de partner van SoloPartners waar MTB Zorg een overeenkomst mee heeft gesloten om eventuele klachten onafhankelijk te kunnen behandelen.

Inhoud

Woord vooraf	2
Algemene bepalingen	4
Informele klachtopvang door de zorgaanbieder	6
Klachtbehandeling door de klachtfunctionaris	7
Klachtbehandeling door de klachtencommissie	11
Overige bepalingen	15
De klachtenregeling in beeld (een infographic)	16

Hengelo, september 2021

Woord vooraf

De klachtencommissie van Stichting Klachtenregeling.nl verzorgt o.a. de klachtbehandeling van bij haar aangesloten zelfstandige jeugdprofessionals (zfp'ers) alsook voor zorgaanbieders die Wmo-zorg verlenen. Zoals in dit geval MTB Zorg. MTB Zorg probeert haar werk uiteraard zo goed mogelijk te doen. De klachtenregeling voldoet aan de voorwaarden die in de wet zijn opgenomen. Voor wat betreft de Wmo hebben de meeste gemeenten in hun lokale verordening dan wel voorwaarden bij uitbesteding van Wmo-zorg de verplichting tot een klachtenregeling opgenomen die aansluit bij de Wkkgz of Jeugdwet. De SKR heeft er daarom voor gekozen één klachtenregeling te ontwerpen die zowel voor jeugd- als Wmo-zorg van toepassing is.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten en onvrede. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de zorg. Het kan immers wel eens voorkomen dat jij ergens niet tevreden over bent. Dit kan gaan om de geboden zorg, maar ook kan je een klacht hebben over bijvoorbeeld hoe de zorgprofessional met je is omgegaan of de communicatie. Bespreek je onvrede in dat geval met je hulpverlener en probeer zo mogelijk samen een oplossing te vinden. Kom je er samen niet uit, dan staat het je vrij een klacht in te dienen. De klachtenfunctionaris van MTB Zorg kan de klacht behandelen. Indien je zorg ontvangt op grond van de Jeugdwet, kun je er ook voor kiezen om je klacht meteen in te dienen bij onze klachtencommissie.

Jongeren vanaf 12 jaar kunnen zelf een klacht indienen. Ook ouders, een voogd, stief- of pleegouders kunnen een klacht indienen. Ben je jonger dan 12 jaar, dan moet iemand namens jou een klacht indienen.

Een klacht kan telefonisch of schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie moet altijd schriftelijk bij het secretariaat van de commissie. Hier kunt jij ook terecht met vragen over de klachtencommissie en de werkwijze wordt je hier uitgelegd. Een cliënt die Wmo-zorg ontvangt dan wel zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger kan ook een klacht indienen op basis van deze regeling, tenzij de gemeente waarvan de Wmo-beschikking afkomstig is dit in haar voorwaarden of verordening anders

bepaald heeft.

Voor klachten over feitelijke gedragingen door de gemeente of een klacht / bezwaar tegen een niet of slechts gedeeltelijke toekenning van een Wmo-beschikking zal hij of zij zich tot de gemeente of een door de gemeente aangewezen onafhankelijk orgaan of ombudsman moeten richten.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Reikwijdte

Deze regeling wordt uitgeoefend ten behoeve van natuurlijke zorgverleners die beroepsmatig zorg verlenen dan wel zorginstellingen, hierna beiden genoemd: ‘zorgaanbieder’. Deze regeling is alleen van toepassing op aangesloten zorgaanbieders bij Stichting klachtenregeling.nl die zorg verlenen op grond van de Jeugdwet en/of de Wet maatschappelijke ondersteuning. MTB Zorg is via SoloPartners aangesloten bij Stichting Klachtenregeling.nl

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf zijn dan wel een medewerker van de zorgaanbieder betreffen.
- b. Cliënt: een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van de zorgaanbieder.
- c. Gemachtigde: iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- d. Hij/zij: Waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
- e. Klacht: elke uiting van onvrede over een gedraging van betrokkene jegens een klager, betreffende een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt. Een en ander met uitzondering van gedragingen m.b.t. onvrijwillig verblijf en/of behandeling t.a.v. welke de klachtenregelingen op basis van de Wet Zorg en Dwang dan wel de Wet verplichte GGZ open staan.
- f. Klachtencommissie: de externe commissie om klachten te behandelen van cliënten die zorg op grond van de WMO-wet ontvangen.
- g. Klachtenfunctionaris: de door de zorgaanbieder voor de zorg aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking

tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

h. Klager: de persoon die, al dan niet namens zichzelf, een klacht indient. Op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de cliënt, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder. Bij WMO-zorg is dat de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel gemachtigde.

i. Schriftelijk: berichtgeving op papier en/of via e-mail.

j. Stichting klachtenregeling.nl: de Stichting Klachtenregeling.nl.

ingeschreven in het handelsregister onder nummer 69512671, hierna te noemen: 'klachtenregeling.nl'.

k. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak (zoals mentor), die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

l. Zorgaanbieder: MTB Zorg welke aangesloten is bij

Stichting klachtenregeling.nl.

m. Zorginstelling: een rechtspersoon die bedrijfsmatige zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg (doen) verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.

n. ZZP-er (in de zorg): solistisch werkende zorgaanbieder die, anders dan in loondienst of onmiddellijk of middellijk in opdracht van een instelling, beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.

2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub h.

3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.

4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. Voor een formele klachtbehandeling kan klager zich, indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet, te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie. Hiervoor moet de klacht op schrift zijn gesteld.
6. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - c. wanneer de gedraging zich heeft afgespeeld en
 - d. tegen wie de klacht is gericht.
7. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 4 – Niet-behandelen klacht; niet ontvankelijkheid

Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
- c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder of een collectieve kwestie betreft;
- e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
- f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 6 – Inzage dossier

De klachtencommissie heeft recht tot inzage in het zorgdossier, indien en voor zover hier uitdrukkelijke toestemming voor is verleend door klager of zijn wettelijk vertegenwoordiger. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die kan worden opgevraagd bij MTB Zorg.

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger/gemachtigde, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR DE ZORGAANBIEDER

Artikel 8 – Taken van de zorgaanbieder

De zorgaanbieder probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij/zij advies over de andere mogelijkheden dan het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

De zorgaanbieder registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Benoeming

Stichting Klachtenregeling.nl benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 11 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

Artikel 12 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 13– Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt voor onbepaalde tijd een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 14 – Mogelijkheden klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de afhandeling met de klager, zijnde:

- a. Het behandelen van de klacht door in gesprek te gaan met betrokkene dan wel diens leidinggevende;
- b. Het behandelen van de klacht door de interne klachtenfunctionaris;
- c. Het behandelen van de klacht door de externe klachtenfunctionaris;
- d. Het behandelen van de klacht door de klachtencommissie.

Ingeval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, kan klager zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.

Artikel 15 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van klachten op grond van de Jeugdwet;
- g. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van complexe klachten op grond van de Wmo, zulks ter beoordeling aan de klachtenfunctionaris;
- h. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 16 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 18 – Afschrift aan de zorgaanbieder

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 19 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 20 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 21 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

Artikel 22 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 23 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.

Artikel 24 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 25 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 26 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

Artikel 27 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 28 – Benoeming

Via klachtenregeling.nl maakt de zorgaanbieder gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door Stichting Klachtenregeling.nl aangewezen onafhankelijke leden en drie plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van (jeugd)zorg.

Artikel 29 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe of indirecte wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

Artikel 30 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt voor onbepaalde tijd een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 31 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zij menen dat er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie 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 de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 32 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 33 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

Artikel 34 – Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

De commissie besluit binnen twee weken over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.

2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de klager binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de van de klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 35 – Onderzoek van de klacht

1. De klachtencommissie kan (medewerkers van) de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake hetgeen waarover is geklaagd.

2. De (medewerkers van de) zorgaanbieder is/zijn gehouden medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs kan worden geveerd.

Artikel 36 – Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de betrokkene (zorgaanbieder) gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. In beginsel zal de hoorzitting worden gehouden in Gorinchem. De klachtencommissie is bevoegd om een andere locatie te kiezen. De kosten voor de locatie komen voor de rekening van Stichting klachtenregeling.nl.

3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.

4. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 37 – Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht worden gedaan, welke termijn eenmaal met 4 weken kan worden verlengd.
2. De uitspraak strekt tot een ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak,
4. In ieder uitspraak beschrijft de commissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde (zorgaanbieder);
 - c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de betrokkene/zorgaanbieder.

Artikel 38 – Reactie zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder besluit binnen vier weken of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies van klachtencommissie overneemt en stelt klager, betrokkene (voor zover de zorgaanbieder dat niet zelf is) en klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en welke eventuele maatregelen hij zal nemen.
2. In geval van een klacht over 'ernstige situatie' (dat is: waarbij sprake is van onverantwoorde hulp) én het niet treffen van maatregelen ter zake, doet commissie melding aan toezicht-ambtenaar.

Artikel 39 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 17 tot en met 27 zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in Hoofdstuk 4 (de art.28 t/m art.38) van afgeweken is, voorts met uitzondering van art.19 1e volzin en art.26, en ten slotte met dien verstande dat waar

‘klachtenfunctionaris’ staat, ‘klachtencommissie’ gelezen moet worden.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 40– Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 41 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2020.
2. Stichting Klachtenregeling.nl brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van de bij haar aangesloten zorgaanbieders. De zorgaanbieder brengt de regeling vervolgens op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten alsmede onder eventuele medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtencommissie.
3. Een exemplaar van de regeling kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.
4. Deze regeling wordt iedere twee jaar geëvalueerd.

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Ga met elkaar in gesprek. Lukt dit niet? Neem contact op met stichting klachtenregeling via info@klachtenregeling.nl. Stichting klachtenregeling bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder

Is er ruimte voor gesprek?

Informeel



Stichting klachtenregeling kan een bemiddelende rol spelen en kan met beide partijen in gesprek gaan.

Is de klacht opgelost?

Ja ▾

Nee ▸

De klachtenprocedure stopt.

Als jullie samen tot een oplossing zijn gekomen stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is, de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.



De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.
Is de klacht ontvankelijk?

▸ Nee

Ja ▾

De klacht wordt in behandeling genomen en onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.

Is de klacht opgelost?

▸ Ja

Nee ▾

De cliënt kan de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak.

Formeel