

**Klachtenregeling
Coöperatie Zorgaanbieders Midden
Nederland U.A.**



Klachtenregeling

Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland U.A.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

1. Zorgaanbieder: de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland U.A. of een lid van de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland U.A.
2. Bestuur: het bestuur van de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland U.A.;
3. Klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling;
4. Cliënt: natuurlijke persoon aan wie een lid van de coöperatie maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
5. Klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door een lid van coöperatie of door een persoon die voor een lid van coöperatie werkzaam is.
6. Klager: degene die een klacht indient;
7. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
8. Cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van een lid van coöperatie;
9. Zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
10. Klachten functionaris: degenen die binnen de coöperatie, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
11. Geschillencommissie Zorg: een onafhankelijke organisatie die, indien de klachten niet kunnen worden opgelost kan worden ingeschakeld.
12. WKKGZ: Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg.
13. Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook een bericht per e-mail verstaan.

Artikel 2

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

1. de betreffende cliënt;
2. diens wettelijke vertegenwoordiger;
3. diens gemachtigde;
4. diens zaakwaarnemer;
5. diens nabestaanden.

Artikel 3

Een klacht kan, binnen de organisatie die lid is van de CZMN, worden voorgelegd aan:

1. degene op wie de klacht betrekking heeft;
2. diens leidinggevende;
3. het bestuur;
4. de klachtenfunctionaris;
5. de klachtencommissie;

6. de Geschillencommissie.

Artikel 4

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.

Artikel 5

De medewerker en diens leidinggevende:

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de Klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6

Het Bestuur

1. Het bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
2. Indien het bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt het bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 7

De klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Hij/zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. Hij/zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
2. Het bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de Klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de Klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het Bestuur. De Klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 8

Klachtencommissie

1. Het bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 31 van het vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. Het bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 9

Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 5 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Het bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de coöperatie of een lid van coöperatie zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 10

Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. Het bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat het bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 11

Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst

- van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.
 - De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
 - De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
 - De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
 - Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 12

Aard van de klacht en termijn van behandeling

- De voorzitter beoordeelt of de klacht wordt behandeld of niet.
- De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en het lid van de coöperatie hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 13

Bevoegdheid van de commissie

- De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 14

Ontvankelijkheid van de klacht

- De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
 3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
 4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 15

Melding van een klacht aan het bestuur

1. De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan het bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde activiteiten en/of handelen met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan het bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan het bestuur.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de coöperatie of het lid van de coöperatie om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan het bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 16

Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat het bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 17 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie het bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt het bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 17

Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en

- zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de betreffende klacht zal behandelen.
 4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
 5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 18

Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
4. Artikel 17, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 19

Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van een lid van coöperatie verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de coöperatie of van een lid van coöperatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van het lid de coöperatie.

Artikel 20

Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de coöperatie of een lid van de coöperatie in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie 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 21

Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, het lid van de coöperatie en de klager.

Artikel 22

Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

Artikel 23

Oordeel bestuur

1. Het bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de coöperatie of het lid van de coöperatie dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. Het bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 24

Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking

voortvloeit.

Artikel 25

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De coöperatie en een lid van coöperatie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 26

Beroepsmogelijkheid

De klager, de aangeklaagde en de coöperatie en het lid van de coöperatie kunnen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht daartegen in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 27

Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 28

Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 29

Indien een geschil tussen een cliënt en de zorgverlener is ontstaan en de klachtenfunctionaris alsmede de klachtencommissie niet tot een oplossing hebben geleid, kan de cliënt dit voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Dit moet binnen 12 maanden nadat de klacht bij de zorgverlener is ingediend.

Hiervoor dient de cliënt of de zorgaanbieder schriftelijk het geschil voor te leggen

aan: Geschillencommissie Zorg Algemeen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag.

Een geschil wordt door de commissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

Hieraan zijn kosten verbonden. Zie voor de tekst van het reglement:

“Reglement Geschillencommissie Zorg Algemeen”

Artikel 30

Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar 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 en aanbevelingen van de klachtencommissie.

2. Het bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de coöperatie of een lid van coöperatie in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 31

Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. Het bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de coöperatie of een lid van de coöperatie ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de coöperatie of een lid van coöperatie in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 32

Evaluatie

1. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de Klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 33

Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het bestuur.

Artikel 34

Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

De regeling is van kracht met ingang van 1 oktober 2014

Vastgesteld door het bestuur en voorgelegd ter goedkeuring aan de ledenraad op 30 september 2014

Gewijzigd op 5 november 2016 (naam coöperatie)

Gewijzigd op 1 december 2016 (aanpassing aan WKKGZ)

Wijziging voorgelegd aan Bestuur, Klachtencommissie, Cliëntenraden, RvT.