

Klachtenregeling van Zorgbelang Nederland

Algemeen

Deze klachtenregeling ziet toe op klachten over de bejegening door en het gedrag van een medewerker, gedetacheerde of vrijwilliger, in het kader van de werkzaamheden die hij of zij verricht ten behoeve van een Zorgbelangorganisatie.

Als belanghebbenden (in dit reglement: klagers) een klacht hebben over de dienstverlening, bejegening door of gedragingen van een vertegenwoordiger van een Zorgbelangorganisatie, wordt de klacht altijd eerst door die organisatie behandeld en doet de directeur daarvan een uitspraak.

Met deze landelijke klachtenregeling wil Zorgbelang Nederland belanghebbenden 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 voor de betreffende klacht heeft aangesloten bij deze klachtenregeling van Zorgbelang Nederland.

Kosten

Voor het behandelen van een klacht op basis van dit reglement, worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager. Eventuele kosten voor vertegenwoordiging of in te roepen deskundigen komen wel voor rekening van de klager.

Verantwoordelijkheid

Deze klachtenregeling wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van Zorgbelang Nederland.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 Klager:

- a. De cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde en diens nabestaande, die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de cliëntondersteuning door een zorgbelangorganisatie;
- b. De medewerker, gedetacheerde of vrijwilliger die werkzaamheden verricht t.b.v. een Zorgbelangorganisatie;
- c. Een andere belanghebbende die in het werk met medewerkers van Zorgbelangorganisaties te maken heeft of heeft gehad.

1.2 Klacht:

- a. Een 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 vertegenwoordiger van een Zorgbelangorganisatie jegens een cliënt;
- b. Een uiting van onvrede over het handelen of nalaten in de bejegening of behandeling door een medewerker, gedetacheerde of vrijwilliger van een Zorgbelangorganisatie jegens een andere medewerker, gedetacheerde of vrijwilliger;

- c. Een uiting van onvrede over het handelen of nalaten in de dienstverlening, de bejegening of behandeling door een vertegenwoordiger van een Zorgbelangorganisatie jegens andere belanghebbenden i.h.k.v. de dienstverlening van de Zorgbelangorganisatie.

Iedere aangesloten Zorgbelangorganisatie beslist welke van bovenstaande klachten door de landelijke klachtencommissie worden behandeld en maakt dat kenbaar aan belanghebbenden.

1.3 Beklaagde:

Degene waartegen de klacht gericht is. Dit kan zijn de medewerker, stagiaire, gedetacheerde of vrijwilliger of een ander die o.b.v. een overeenkomst namens de organisatie optreedt.

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 organisatie die aangesloten is bij dit reglement.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

2.1 Recht doen aan 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, bejegening of behandeling van een Zorgbelangorganisatie, teneinde de kwaliteit van de uitvoering daarvan te bevorderen.

2.4 Advies uitbrengen aan de aangesloten Zorgbelangorganisaties over aandachts- en/of verbeterpunten in de dienstverlening, behandeling en bejegening.

Artikel 3 Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

3.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van Zorgbelang Nederland. De commissieleden voldoen aan de door het bestuur opgestelde profielschets, waaruit in elk geval voeling of ervaring met de dienstverlening van de Zorgbelangorganisaties en behandeling van klachten blijkt.

3.2 De klachtencommissie telt zes leden. De voorzitter en vicevoorzitter zijn jurist. Twee leden zijn werkzaam bij een Zorgbelangorganisatie, twee leden zijn dat niet.

3.3 Per klacht wordt een commissie samengesteld die bestaat uit: de voorzitter of vicevoorzitter, een lid dat in dienst is en een lid dat niet in dienst is bij een Zorgbelangorganisatie.

3.4 De commissieleden handelen zonder last of ruggespraak en op basis van onderhavige regeling. De belangen van de secties waaruit zij voortkomen, zijn daarbij ondergeschikt.

3.5 De commissieleden:

- a. worden benoemd voor een periode van vier jaar;
- b. kunnen eenmaal worden herbenoemd;
- c. stellen een rooster van aftreden op.

3.6 De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Deze is geen lid van de commissie. Het bestuur van Zorgbelang Nederland draagt zorg voor benoeming.

Artikel 4 Verschoning en wraking van de klachtencommissie

4.1 Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of indien een lid van de klachtencommissie nauw betrokken is bij de klager, degene of de Zorgbelangorganisatie waarop de klacht betrekking heeft, onthoudt dit lid zich van verdere deelname aan de behandeling van die klacht. Het plaatsvervangend lid neemt in dat geval zijn of haar plaats in.

4.2 Zowel de klager als degene tegen wie de klacht is gericht, kunnen de klachtencommissie verzoeken dat een lid van de klachtencommissie bij gereede twijfel over diens onafhankelijkheid, niet deelneemt aan de behandeling van de klacht.

4.3 De voorzitter en/of de overige leden en plaatsvervangende leden beoordelen het verzoek om verschoning of wraking. Indien dit verzoek wordt gehonoreerd, wordt het desbetreffende lid (of de voorzitter) vervangen door diens plaatsvervanger.

4.4 De beslissing van de commissie ter zake van een verschoning of wraking wordt gemotiveerd en zo spoedig mogelijk meegedeeld aan de verzoeker, de andere partijen en het commissielid wiens wraking of verschoning is verzocht.

4.5 Indien er voor de gehele commissie redenen zijn om zich van de behandeling van een klacht te onthouden, wijst het bestuur van Zorgbelang Nederland een ad-hoc-klachtencommissie aan. Deze bestaat uit drie leden voor wie de redenen om zich van de behandeling van de klacht te onthouden, niet gelden.

Artikel 5 Taken van de klachtencommissie

5.1 De klachtencommissie doet op basis van de behandeling van een klacht een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

Indien de commissie de klacht gegrond acht, doet zij een uitspraak over de inhoud van de klacht.

5.2 De klachtencommissie kan naar aanleiding van de klacht algemene aanbevelingen doen aan het bestuur van de betreffende Zorgbelangorganisatie en aan het bestuur van Zorgbelang Nederland.

5.3 De klachtencommissie doet geen uitspraak over het recht van een klager op schadevergoeding.

5.4 De klachtencommissie stelt jaarlijks voor 1 maart een verslag op over haar werkzaamheden van het voorgaande jaar.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

6.1 Een klacht dient schriftelijk per post of e-mail te worden ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie.

6.2 De klacht bevat tenminste:

- naam, adres en woonplaats van de klager;
- als de indiener niet de cliënt zelf is, tevens de machtiging waaruit blijkt dat indiener door cliënt gemachtigd is;
- datum van indiening;
- beschrijving van de klacht, wat eraan voorafging en de motieven waarom de klacht volgens de klager gegrond verklaard dient te worden;
- ondertekening door de klager.

6.3 Indien in een klacht een of meer van de vereisten genoemd in lid 2 van dit artikel ontbreken, dan kan de commissie de klager vragen om deze gegevens binnen uiterlijk 2 weken aan te vullen. Blijft de klager in gebreke, dan is de klacht niet volledig en derhalve niet ontvankelijk.

Artikel 7 Beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht

7.1 Een klacht is ontvankelijk, als

- a. de klager behoort tot de personen, genoemd in artikel 1.1;
- b. en de klacht betrekking heeft op een persoon zoals beschreven in artikel 1.3;
- c. en de gedragingen waarover de klacht gaat, binnen de bepalingen van artikel 1.2 vallen;
- d. en de Zorgbelangorganisatie de landelijke klachtenregeling van toepassing heeft verklaard op de betreffende gedragingen. Indien een andere regeling van toepassing is, neemt de commissie de klacht niet in behandeling, maar verwijst de klager door naar de juiste voorziening;

- e. en de klacht eerst behandeld is door de directie (of door de Raad van Toezicht van de Zorgbelangorganisatie indien de klacht over de directie gaat);
- f. en de klacht uiterlijk twee maanden nadat de directie (of Raad van Toezicht indien de klacht over de directie gaat) een besluit kenbaar heeft gemaakt, is ingediend. De commissie kan van deze termijn afwijken als de klager aannemelijk maakt dat de klacht niet eerder ingediend kon worden;
- g. en de klacht niet in behandeling is (geweest) bij een andere toetsende of rechtsprekende instantie c.q. niet eerder is behandeld door de klachtencommissie van Zorgbelang Nederland.

Artikel 8 Behandeling van de klacht

8.1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

8.2 Wordt de klacht door de commissie op grond van artikel 6 en 7 van deze regeling niet ontvankelijk geoordeeld, dan wordt dit onverwijld en gemotiveerd aan de klager kenbaar gemaakt. Er vindt in dat geval geen verdere inhoudelijke behandeling plaats.

Bij een ontvankelijke klacht wordt de procedure vervolgd.

8.3 Degene tegen wie de klacht is gericht, ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een afschrift van de klacht.

8.4 Degene tegen wie de klacht gericht is, krijgt de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht. De commissie kan deze termijn, op verzoek van degene tegen wie de klacht gericht is, verlengen indien daarvoor bijzondere redenen zijn. Dit verzoek wordt schriftelijk ingediend en voldoende gemotiveerd.

De klager en beklagde kunnen daarna beurtelings eenmaal schriftelijk op elkaar reageren, telkens binnen twee weken na ontvangst van de reactie.

8.5 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.

8.6 Zolang de commissie nog geen uitspraak heeft gedaan, heeft de klager het recht de klacht in te trekken. De klachtencommissie staakt in dat geval de behandeling en informeert de overige belanghebbenden daarover.

Artikel 9 Hoorzitting en uitspraak

9.1 Indien de klachtencommissie de klacht ontvankelijk heeft verklaard en een inhoudelijke beoordeling van de klacht volgt, kan een hoorzitting plaatsvinden.

9.2 Indien de commissie een hoorzitting niet nodig acht, stelt zij de klager en degene tegen wie de klacht is gericht, daarvan in kennis. Wil de klager, of degene tegen wie de klacht gericht is, toch mondeling een toelichting geven, dan kan de commissie beslissen alsnog een hoorzitting te houden.

9.3 Indien een hoorzitting plaatsvindt, stelt de commissie in overleg met de belanghebbenden een datum en tijdstip vast.

9.4 De klachtencommissie kan naast de direct betrokkenen ook getuigen horen en deskundigen raadplegen.

9.5 Tijdens de hoorzitting kunnen beide partijen zich laten begeleiden of vertegenwoordigen door een gemachtigde of ondersteuner.

9.6 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dat bij de uitspraak wordt gevoegd.

9.7 De klachtencommissie komt op grond van eigen onderzoek en hetgeen tijdens de hoorzitting is besproken, binnen vier weken tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Van deze termijn kan worden afgeweken, bijvoorbeeld omdat er niet op korte termijn een hoorzitting kan worden gehouden. De betrokkenen worden over de afwijking van de termijn geïnformeerd.

9.8 De commissie kan in de uitspraak een advies aan de directie (of de Raad van Toezicht indien de klacht over de directie gaat) over te nemen maatregelen opnemen.

9.9 De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, degene tegen wie de klacht is gericht en de directeur van de Zorgbelangorganisatie waarop de klacht betrekking heeft.

9.10 Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

Artikel 10 Besluitvorming Zorgbelangorganisatie

10.1 De directie van de Zorgbelangorganisatie stuurt binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak (en eventueel het advies) een schriftelijke reactie daarop aan de klager en degene op wie de klacht gericht is.

10.2 Indien de directie de uitspraak volgt, draagt zij er zorg voor dat haar besluit binnen vier weken wordt geëffectueerd.

10.3 Indien het directiebesluit afwijkt van de uitspraak van de klachtencommissie, dient dit ook schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt te worden aan de klachtencommissie.

Artikel 11 Jaarverslag

11.1 De klachtencommissie stuurt telkens voor 1 maart een jaarverslag aan het bestuur van Zorgbelang Nederland. Het jaarverslag beschrijft in elk geval 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.

11.2 Het bestuur van Zorgbelang Nederland zendt het verslag voor 1 juni aan de hoofdinspecteur voor de Gezondheidszorg & Jeugd.

11.3 Naar aanleiding van de rapportage 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 12 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en voorts eenieder die door de commissie bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, zijn 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.

Artikel 13 Archivering

13.1 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 de klager en degene tegen wie de klacht is gericht, wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen.

13.2 De dossiers worden twee jaar na de uitspraak van de commissie vernietigd.

Artikel 14 Afwijkende situaties

14.1 De commissie kan in zeer uitzonderlijke en schrijnende gevallen gemotiveerd afwijken van dit reglement.

14.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.

Artikel 15 Facilitering

Het bestuur van Zorgbelang Nederland faciliteert de landelijke klachtencommissie onder meer door secretariële ondersteuning. De aard en omvang van de facilitering worden door het bestuur van Zorgbelang Nederland per separaat besluit geregeld.

Artikel 16 Bekendmaking

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

Artikel 17 Wijziging en inwerkingtreding

17.1 Wijziging van dit reglement geschiedt door de Algemene Ledenvergadering van Zorgbelang Nederland, gehoord hebbende de adviezen van de klachtencommissie.

17.2 Deze regeling treedt in werking op 23 mei 2022

17.3 Met de inwerkingtreding van dit reglement vervallen alle eerdere reglementen.