



Klachtenreglement

Klachtenbehandeling door de klachtencommissie van Buurtzorg Nederland op basis van de wet Klachtrecht
Cliënten Zorgsector

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

Artikel 1.1 Zorgaanbieder

De zorgaanbieder betreft Buurtzorg Nederland. Zij wordt in het kader van dit Klachtenreglement vertegenwoordigd door de statutair directeur, de heer J.B.I. de Blok.

Artikel 1.2 Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van Buurtzorg Nederland.

Artikel 1.3 Klager

Een cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

Artikel 1.4 Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

Artikel 1.5 Appellant

De klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder die in beroep komt van de uitspraak van de klachtencommissie.

Artikel 1.6 Verweerder

De persoon of zorgaanbieder tegen wie beroep wordt ingesteld.

Artikel 1.7 Klacht¹

Een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame personen en/of instellingen jegens de cliënt.

1. Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector kunnen geen beperkingen worden gesteld in het soort klachten dat aan de klachtencommissie kan worden voorgelegd. Dit betekent dat i.t.t. het voorgaande reglement aan de Klachtencommissie nu een klacht kan worden voorgelegd die tevens een schadeclaim inhoudt of een klacht over tarieven. Over aansprakelijkheid of een schadevergoeding mag het oordeel globaal zijn; zij mag volstaan met een verwijzing naar de juiste instantie.

Artikel 1.8 Klachtencommissie

De commissie die tot taak heeft behandeling van klachten volgens de procedure vastgelegd in deel 1 van dit klachtenreglement.

Artikel 1.9 Cliëntenraad

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld.

Artikel 2 Procedure behandeling door klachtencommissie**Artikel 2.1 Aanmelding van een klacht**

Artikel 2.1.1 Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.

Artikel 2.1.2.a Een klacht moet schriftelijk en ondertekend worden ingediend bij de klachtencommissie van Buurtzorg Nederland. Klachten ontvangen door Buurtzorg Nederland en gericht aan (de voorzitter van) de Klachtencommissie van Buurtzorg Nederland worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de klachtencommissie.

Artikel 2.1.2.b De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door de respectievelijke zorgaanbieder ressorterend onder Buurtzorg Nederland, hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht.

Artikel 2.2 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

Artikel 2.2.1. De klachtencommissie stuurt direct na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht aan klager en een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en de betreffende zorgaanbieder. De klachtencommissie verzoekt hierbij, na overleg met de klager, de zorgaanbieder te bezien of de klacht in der minne tussen klager en de zorgaanbieder bevredigend voor klager kan worden opgelost. De zorgaanbieder informeert de klachtencommissie binnen drie weken of de bemiddeling het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over.

De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien klager geen prijs stelt op bemiddeling dan wel uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en zorgaanbieder over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

- Artikel 2.2.2 De klachtencommissie zendt alle stukken die klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.
- Artikel 2.2.3 De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de klager, de zorgaanbieder als de aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie overlegt met de klager wie uitgenodigd worden voor de zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen van de leden van de klachtencommissie die de klacht zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Zij worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt². In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn en beslissingsbevoegdheid hebben. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
- Artikel 2.2.4 De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
- Artikel 2.2.5 De klacht wordt door minimaal drie leden, dan wel plaatsvervangende leden van de klachtencommissie die op geen enkele wijze gelieerd zijn aan de zorgaanbieder, behandeld. De klachtencommissie bestaat tijdens de zitting uit een voorzitter, een lid dat het werkveld vertegenwoordigt waarop de klacht betrekking heeft en een lid dat op voordracht van een cliëntenorganisatie is benoemd. Behandeling van een klacht door een niet voltallige klachtencommissie leidt tot een nietige uitspraak.
- Artikel 2.2.6 De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

3. Door het horen van beide partijen in elkaars aanwezigheid kan worden voldaan aan één van de doelstellingen van klachtenbehandeling n.l. het beperkt houden van de conflicten en waar mogelijk streven naar herstel van de relatie tussen klager en instelling. In uitzonderingsgevallen kan het aangewezen zijn dat partijen al dan niet op eigen verzoek afzonderlijk worden gehoord

Artikel 2.2.7 Binnen vier weken na indiening van de klacht – indien de bemiddelingspoging van artikel 2.2.1 wordt ondernomen binnen 7 weken – neemt de commissie die de klacht in de zitting heeft behandeld één van de volgende beslissingen:

- a. de klager of de klacht is niet ontvankelijk;
- b. de klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;
- c. de klacht is ongegrond;
- d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de bestuurder van de zorgaanbieder gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen.

Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, aangeklaagde en aan de bestuurder van de zorgaanbieder.

Artikel 2.2.8 Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier weken genoemd in artikel 2.2.7 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd aan klager, aangeklaagde en aan de zorgaanbieder mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.

Artikel 2.2.9 Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht of klager niet ontvankelijk is, de klachtencommissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.

Artikel 2.2.10 In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager, aangeklaagde en de bestuurder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.

Artikel 2.3 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

Artikel 2.3.1 Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie, stuurt de Raad van Bestuur binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en de aangeklaagde en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie.

Artikel 2.3.2 Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie de maatregelen die de betreffende zorgaanbieder neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Artikel 2.4 Vertegenwoordiging en bijstand

De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

Artikel 2.5 Geheimhouding

Artikel 2.5.1 Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.

Artikel 2.5.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in artikel 2.5.1 omschreven plicht mee.

Artikel 2.6 Het verstrekken van informatie

De bestuurder van Buurtzorg Nederland verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.

Artikel 2.7 Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht

Klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd.

De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

Artikel 2.8 Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

Artikel 2.9 Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

Artikel 3 Instellen van een klachtencommissie**Artikel 3.1 De klachtencommissie**

Artikel 3.1.1 De bestuurder van Buurtzorg Nederland draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van de bestuurder werkzame klachtencommissie en verleent de klachtencommissie de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten³.

De bestuurder stelt een klachtencommissie in, na advies te hebben ingewonnen bij de Cliëntenraad, en benoemt vier leden, te weten:

- a. een voorzitter, niet zijnde bestuurder of werknemer van Buurtzorg Nederland;
- b. twee leden die geacht worden georiënteerd te zijn op de werkvelden Buurtzorg Nederland ;
- c. een lid dat het vertrouwen kan genieten van een cliëntenorganisatie, bij voorkeur op voordracht van de Centrale Cliëntenraad;

Tevens benoemt de bestuurder voor de voorzitter en elk van deze leden op gelijke wijze een plaatsvervanger.

Artikel 3.1.2 De benoeming van de voorzitter, de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd.

Artikel 3.1.3 De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de bestuurder uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak evenals op eigen verzoek.

³ Faciliteiten o.m. in de vorm van een ambtelijk secretaris

Artikel 3.2 Kosten van de leden van de klachtencommissie

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie ontvangen van Buurtzorg Nederland een vooraf overeengekomen vergoeding evenals een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfskosten.

Artikel 3.3 Jaarverslag

De Klachtencommissie Buurtzorg Nederland maakt na afloop van elk jaar voor 1 april een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van) van Buurtzorg Nederland. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

Bijlage Formele interne klachtenprocedure Buurtzorg Nederland

Inleiding

Voor de afhandeling van formele klachten van cliënten door een klachtencommissie is binnen Buurtzorg Nederland een klachtenreglement ingesteld. Volgens artikel 1.8 van dit reglement, worden klachten van cliënten door een door de bestuurder ingestelde klachtencommissie behandeld. Klachten die aan de Klachtencommissie zijn gericht worden door haar volgens het reglement behandeld. In afwijking van artikel 2.2 van het Klachtenreglement, is voorafgaand aan een klacht die wordt gedeponereerd bij de Klachtencommissie Buurtzorg Nederland altijd sprake van een interne procedure: informeel en meestal ook formeel.

In de praktijk wordt een klacht, zowel voorafgaand aan de formele interne klachtenprocedure als aan de formele klachtenprocedure, bijna altijd besproken met de medewerkers en/of met de leidinggevende. Zo kunnen communicatiestoornissen, misverstanden en ontevredenheid snel worden rechtgezet en/of worden verholpen zonder dat het tot een daad werkelijke klacht komt. Cliënten worden nadrukkelijk uitgenodigd om klachten direct te bespreken met hun medewerker of leidinggevende of met de contactpersoon.

Formele interne klachtenprocedure onder regie van de bestuurder

Tot hier aan toe is nog steeds geen sprake van een klacht die behandeld wordt conform de formele interne klachtenprocedure onder de regie van de bestuurder. Hiervan is pas sprake als een klacht wordt ingediend bij de bestuurder.

In de praktijk worden klachten schriftelijk, telefonisch of per fax ingediend bij de bestuurder. Deze klachten worden door de bestuurder in overleg met de betreffende directeur en/of de betreffende manager behandeld, conform de afspraken over interne klachtenbehandeling zoals hieronder uitgewerkt. Wanneer de klacht in dit traject niet naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt deze doorgeschoven naar de Klachtencommissie van Buurtzorg Nederland.

Wanneer een cliënt een klacht heeft (conform artikel 1.7 van het klachtenreglement), zijn er dus verschillende manieren om dit kenbaar te maken:

1. bespreken met de medewerker en/of diens leidinggevende en/of met de contactpersoon.
2. een klacht (schriftelijk, fax, telefoon) indienen bij de bestuurder.
3. een schriftelijke klacht indienen bij de Klachtencommissie Buurtzorg Nederland.

Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede wordt als klacht aangemerkt, indien de cliënt dat wenst en wordt als klacht behandeld. Indien de cliënt geen behoefte heeft aan een klachtenbehandeling, dan wordt geen behandeling gestart.

Routing interne klachtenbehandeling

1. Als onvrede mondeling wordt geuit en de cliënt beschouwt dit als een klacht die formeel dient te worden afgehandeld, wordt door de medewerker/leidinggevende of contactpersoon gewezen op de mogelijkheid om een brief te sturen naar de bestuurder van Buurtzorg Nederland of een brief te richten aan de Klachtencommissie van Buurtzorg Nederland
2. Een klacht die telefonisch of per fax binnenkomt en is gericht aan de bestuurder, wordt doorgestuurd naar de bestuurder.
3. De bestuurder verifieert na ontvangst of de geuite onvrede wel of geen klacht betreft. Als de uiting van onvrede door de cliënt niet bedoeld is als klacht, wordt deze niet conform de intern klachtenprocedure afgehandeld, maar uitsluitend ter informatie naar de betreffende leidinggevende.
4. Betreft de geuite onvrede wel een formele klacht, dan wordt een dossier geopend. De bestuurder analyseert de klacht en bepaalt, welke betrokkene(n) een kopie van de klacht dien(t)en te ontvangen. Hij verzoekt daarbij de leidinggevende om de klacht te onderzoeken en een antwoord voor de cliënt, ter afhandeling van de klacht, voor te bereiden. Voor het uitbrengen van dit rapport geldt een termijn van één week. Indien aan de orde, wordt aan de cliënt toestemming gevraagd, bijvoorbeeld bij inschakeling van derden.
5. Het secretariaat van de bestuurder stuurt direct, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging waarin de cliënt tevens geïnformeerd wordt over de te nemen stappen.
6. De bestuurder bewaakt dat de rapportage door de leidinggevende binnen de aangegeven termijn binnenkomt en geeft waar nodig advies en ondersteuning.
7. Op grond van het uitgebrachte rapport wordt een schriftelijk antwoord aan de klager opgesteld. De brief wordt ondertekend door de bestuurder. De leidinggevende en de betrokkenen ontvangen een kopie van de brief aan de klager.
8. Als de klacht naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, wordt het dossier gesloten, ondergebracht in de archiefmap Klachten en opgeborgen in het (afgesloten) archief bij het secretariaat van de bestuurder. Kopiehouders vernietigen de hen toegezonden kopieën.
9. Als de klacht volgens de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt deze onder rapportage van de reeds genomen stappen doorgestuurd naar de Klachtencommissie Buurtzorg Nederland, tenzij de klager schriftelijk heeft aangegeven hiervan af te zien.
10. Jaarlijks maakt het secretariaat van de bestuurder een overzicht van het aantal en soort klachten.

Informatie, inzage en kosten

Op locatie liggen exemplaren van het volledige klachtenreglement (en het privacyreglement) ter inzage. Aan de formele en informele interne klachtenprocedure zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.

Rechten en plichten van medewerkers

Indien een klacht betrekking heeft op een medewerker, kan deze over de klacht worden gehoord.

Recht op inzage in het dossier (de briefwisseling) wordt door een medewerker verkregen na toestemming van de leidinggevende.

Indien de klacht de organisatie in het algemeen betreft en medewerker(s) willen inzage in het dossier, dan stelt de leidinggevende de medewerker(s) mondeling op de hoogte.

De leidinggevende beslist wie (intern) van de klacht op de hoogte wordt gesteld. Alle betrokkenen, inclusief de klager, hebben de geheimhoudingsplicht.