

Klachtenregeling Buurtzorg / Buurtdiensten - april 2018

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder : Stichting Buurtzorg Nederland / Buurtdiensten
- b. Raad van Bestuur : Raad van Bestuur van Buurtzorg Nederland / Buurtdiensten
- c. Klachtencommissie : De commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling
- d. Cliënt : Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
- e. Klacht : Uiting van onvrede over een handeling of het nalaten ervan, alsmede over het nemen van een besluit door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, hetgeen gevolgen heeft voor een cliënt
- f. Klager : Degene die een klacht indient
- g. Aangeklaagde : Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- h. Cliëntenraad : De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Buurtzorg Nederland / Buurtdiensten
- i. Zittingscommissie : De leden van de klachtencommissie die een ingediende klacht behandelen.
- j. Klachtenfunctionaris : Degene die binnen de organisatie belast is met de behandeling van klachten cliënten

Artikel 2 Door wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt
- b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
- c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
- d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
- e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
- f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
- g. broers en zusters van de cliënt;
- h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;

Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan binnen Buurtzorg Nederland worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. het team waarin degene op wie de klacht betrekking heeft werkzaam is;
- c. de regiocoach of regiocoördinator;
- d. de raad van bestuur;
- e. de klachtenfunctionaris;
- f. de klachtencommissie.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk aan de betreffende zorgverlener of team worden geuit. Schriftelijke klachten kunnen via de post naar het algemene postadres van Buurtzorg Nederland / Buurtdiensten worden gestuurd t.a.v. de klachtenfunctionaris (postbus 69, 7600 AB Almelo) danwel via e-mail info@buurtzorgnederland.com eveneens t.a.v de klachtenfunctionaris. Indien de klacht schriftelijk of via de e-mail is ingediend ontvangt de klager binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarbij een inschatting wordt gegeven op welke termijn een inhoudelijke reactie mag worden verwacht met een maximum van 6 weken. Telefonisch is de klachtenfunctionaris te bereiken via 0900-6906906

Artikel 5 De medewerker

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.
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 de regiocoach of regiocoördinator, stelt hij/zij de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. Zo nodig is de betreffende medewerker hierbij aanwezig, tenzij de klager dit niet wenselijk vindt.

Artikel 6 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van 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
 - hij / zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
 - hij / zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen
2. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
3. De klachtenfunctionaris fungeert als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie

Artikel 8 Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 31 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van 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, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van 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.

Artikel 10 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

1. 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.

Artikel 12 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder 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 de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 13 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 die klacht zal behandelen.

Artikel 14 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder 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 de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 15 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. 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.
3. 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 16 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. 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.
3. 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 17 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 18 Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie VVT.
3. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 4 bedoelde brief worden ingediend.

Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2018.