

Omschrijving

Deze procedure beschrijft de gang van zaken bij het oplossen van een klacht via de Klachtenprocedure in het geval de bemiddeling niet is geslaagd.

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1. Begripsomschrijvingen 4

Artikel 2. Reikwijdte van de klachtenregeling 4

Artikel 3. Doelstelling van de klachtenregeling 5

Artikel 4. Uitgangspunten bij de behandeling van klachten 5

I . DE KLACHTENCOMMISSIE 6

Artikel 5. Instelling van de klachtencommissie 6

Artikel 6. Samenstelling van de klachtencommissie 6

Artikel 7. Benoeming en ontslag van leden van de klachtencommissie 6

Artikel 8. Verschoning en wraking 7

Artikel 9. Indienen van een klacht bij de klachtencommissie 7

Artikel 10. Werkwijze en taken van de klachtencommissie

Artikel 11. Bevoegdheden van de klachtencommissie 8

III . TAKEN DIRECTIE 9

Artikel 12. Mededeling naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie 9

Artikel 13. Bijstand 9

Artikel 14. Beschikbaar stellen van faciliteiten en vergoeding van kosten 9

Artikel 15. Leemten in de klachtenregeling 9

Artikel 16. Bekendmaken klachtenregeling 9

Artikel 17. Jaarverslag 10

Artikel 18. Evaluatie en wijziging van de klachtenregeling 10

Artikel 19. Inwerkingtreding 10

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- *zorgaanbieder*: Stichting de Vruchtenburg, centrum voor ondersteuning van mensen met kanker. In het kader van deze regeling wordt de Stichting vertegenwoordigd door de directie.

- *cliënt*: De persoon aan wie de Vruchtenburg begeleiding verleent of heeft verleend.

- *klacht*: Elk naar voren gebracht bezwaar, dan wel uiting van onvrede, door of namens een cliënt, betreffende de begeleiding of bejegening door de Vruchtenburg of door voor haar werkzame personen.

- *klager*: De cliënt zelf, en indien deze niet in staat is een klacht in te dienen, zijn vertegenwoordiger zoals: mentor, gemachtigde, ouder, broer, zuster of zaakwaarnemer. Indien de cliënt is overleden kan iedere nabestaande een klacht indienen tegen de zorgaanbieder.

- *klachtencommissie*: Een op grond van de wet door de zorgaanbieder ingestelde commissie, belast met de behandeling van klachten.

- *de wet*: Wet van 29 mei 1995 houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet klachtrecht cliënten zorgsector, WKCZ) (Stb. 1995, 308).

Artikel 2. Reikwijdte van de klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling is krachtens de WKCZ van toepassing op:

Alle klachten over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor haar werkzame personen jegens een cliënt. Hieronder is mede begrepen een klacht betreffende een cliënt die inmiddels is overleden.

2. Deze klachtenregeling betreft slechts klachten van individuele cliënten (zie art.8).

Artikel 3. Doelstelling van de klachtenregeling

1. Het bieden van een procedure voor opvang en behandeling van klachten.

2. Recht doen aan de individuele klager.

3. Het op grond van de geuite klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de behandeling en/of begeleiding waardoor de kwaliteit van de behandeling en/of begeleiding kan worden bevorderd en verbeterd.

Artikel 4. Uitgangspunten bij de behandeling van klachten

1. Bij voorkeur wordt een klacht eerst op informele wijze behandeld door bespreking van de klacht door de klager met de persoon c.q. personen op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde), daaronder begrepen de zorgaanbieder. Indien de klacht op deze wijze niet wordt opgelost kan de klacht aan de klachtencommissie worden voorgelegd.(zie procedure P1.5)

2. Het staat de klager echter altijd vrij om de klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie voor te leggen.

3. Indien de klager ervoor kiest om zijn klacht direct aan de klachtencommissie voor te leggen, zal dit geen nadelige gevolgen hebben voor de behandeling van zijn klacht.

4. Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.

5. De leden van de klachtencommissie en anderen die bij de behandeling van klachten zijn betrokken,

hebben terzake een geheimhoudingsplicht en zijn gehouden gegevens over klager en aangeklaagde zorgvuldig en vertrouwelijk te behandelen en te registreren.

6. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht. Voor het inroepen van een getuige of deskundige op initiatief van de partijen zelf alsmede het inschakelen van een gemachtigde en overige kosten komen voor rekening van de betrokken partijen.

1. DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5. Instelling van de klachtencommissie

1. De Directie van de Vruchtenburg stelt de klachtencommissie in.
2. De Directie van de Vruchtenburg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

Artikel 6. Samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, waarvan één lid psychiater, psychotherapeut, klinisch psycholoog of gezondheidszorgpsycholoog is.
2. De klachtencommissie dient zodanig te zijn samengesteld, dat een deskundige en onpartijdige behandeling van klachten is gewaarborgd.
3. De voorzitter van de klachtencommissie is een jurist; hij mag geen binding hebben met de Vruchtenburg.
4. Heeft een klacht rechtstreeks betrekking op één van de leden van de klachtencommissie, dan wordt zijn plaats voor wat betreft de behandeling van deze klacht ingenomen door een plaatsvervangend lid.

Artikel 7. Benoeming en ontslag van leden van de klachtencommissie

1. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter, de leden en plaatsvervangende leden worden benoemd door het Bestuur van de Vruchtenburg.
2. Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het Bestuur van de Vruchtenburg.
3. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie hebben gedurende een periode van drie jaar zitting in de klachtencommissie. Zij kunnen worden herkozen door het orgaan dat hen heeft voorgedragen.
4. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - op eigen verzoek;
 - bij het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie;
 - bij afwezigheid van herverkiezing.

Artikel 8. Verschoning en wraking.

- Een lid van de klachtencommissie verschoont zich indien door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid bij de klachtenbehandeling schade zou kunnen ondervinden. Dit lid wordt alsdan vervangen door het plaatsvervangende lid.

- In geval de klager en/of de aangeklaagde twijfelt over de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie, kan hij verzoeken om het desbetreffende lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Dit verzoek moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, als bedoeld in artikel 9 sub 1. De overige leden van de klachtencommissie beoordelen de gerechtvaardigheid van het verzoek. Indien het verzoek gerechtvaardigd is, zal het gewraakte lid van de klachtencommissie worden vervangen door het plaatsvervangende lid.

Artikel 9. Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij:

De Secretaris van de klachtencommissie van de Vruchtenburg, Straatweg 171, 3054 AD Rotterdam.

Deze secretaris is gehouden aan de klager per omgaande een afschrift van diens klacht met vermelding van de datum van ontvangst af te geven of toe te sturen. Zo nodig assisteert hij een klager bij het schriftelijk formuleren van een klacht.

2. Indien een klacht wordt ingediend dient de klachtencommissie schriftelijk toestemming van de klager te verkrijgen voor het inzien van diens persoonsgegevens.

Artikel 10. Werkwijze en taken van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt een reglement vast houdende de werkwijze en het functioneren van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie onderzoekt een klacht en geeft een oordeel over het gegrond zijn van een klacht.
3. Een klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht indien de klacht reeds is behandeld en zich sedert de uitspraak van de klachtencommissie geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. De beslissing terzake van de klachtencommissie is met redenen omkleed.
4. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
5. De klachtencommissie doet op grond van het onderzoek van een klacht aanbevelingen, indien zij zulks nuttig oordeelt. De klachtencommissie stelt binnen drie maanden na indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en het Bestuur van de Vruchtenburg schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel en eventuele aanbevelingen.
6. De klachtencommissie doet - in geval zij afwijkt van de in lid 5 vermelde termijn - daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en het Bestuur van de Vruchtenburg, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
7. Indien de klachtencommissie, gezien de aard en de ernst van de klacht, van oordeel is dat een civiel-, straf-, of tuchtrechtelijke behandeling van deze klacht is aangewezen, verwoordt de klachtencommissie dit met redenen omkleed in haar schriftelijk oordeel. De klachtencommissie kan de klager adviseren zich tot een gerechtelijke instantie te wenden, indien zij van oordeel is dat de klacht hiertoe aanleiding geeft.
Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de klachtencommissie, dan zal deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt oordeel over het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht.
8. Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraken over de vraag of de aangeklaagde naar regels van civiel recht aansprakelijk is, maar beperkt de klachtencommissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
Het voorgaande lijdt slechts uitzondering als de (aansprakelijkheids)verzekeraar de beoordeling van de aansprakelijkheid heeft gedelegeerd aan de klachtencommissie.
9. De klachtencommissie brengt per jaar een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden, resultaten en bevindingen uit aan het Bestuur van de Vruchtenburg

Artikel 11 Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie is bevoegd tot:

- Het betreden van alle plaatsen binnen de instelling, met inachtneming van de privacy van betrokkenen en van organisatorische aspecten;

- Het inwinnen -na toestemming van de klager en zonodig na overleg met de zorgaanbieder- van informatie die betrekking heeft op de klacht;
- Inzage -na toestemming van de klager- in diens dossier en het zonodig maken van afschriften ervan, voorzover relevant voor het beoordelen van de klacht;
- Het oproepen en horen van derden;
- Het raadplegen van deskundigen. De daaraan verbonden kosten komen ten laste van de Vruchtenburg, voorzover die kosten noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen beoordelen.

III. TAKEN VAN DE DIRECTIE

Artikel 12. Mededeling naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie.

1. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de directie van de Vruchtenburg schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal treffen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de directie van de Vruchtenburg dit, met opgave van redenen, mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken. Afwijking van de aanbevelingen van de klachtencommissie wordt door de directie gemotiveerd.

Artikel 13 Bijstand

De directie van de Vruchtenburg waarborgt dat de klager en de aangeklaagde zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan, tenzij de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie niet-ontvankelijk is dan wel kennelijk ongegrond moet worden geacht.

Artikel 14. Beschikbaar stellen van faciliteiten en vergoeding van kosten

1. De directie van de Vruchtenburg stelt aan de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van haar taken.
2. De directie van de Vruchtenburg vergoedt de door de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte kosten in de uitoefening van haar functie.

Artikel 15. Leemten in de klachtenregeling

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directie van de Vruchtenburg, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 16. Bekendmaken klachtenregeling

De directie van de Vruchtenburg draagt zorg dat deze klachtenregeling ter inzage ligt voor de cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 17. Jaarverslag

1. De directie van de Vruchtenburg draagt zorg dat over elk kalenderjaar een geanonimiseerd openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.
2. Voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar dient dit verslag te worden toegezonden

aan de bevoegde Regionale Inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid.

Artikel 18. Evaluatie en wijziging van de klachtenregeling

1. Twee jaar na inwerkingtreding van deze klachtenregeling vindt een evaluatie ervan plaats in opdracht van de directie van de Vruchtenburg. De klachtencommissie wordt hiertoe gehoord.
2. Deze klachtenregeling kan, na overleg met de klachtencommissie, worden gewijzigd door de directie van de Vruchtenburg.

Artikel 19. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking per 07-05-07