

Klachtenreglement



Versie 1	12-10-2007	Reglement goedgekeurd door Bestuur, van kracht per 1-11-2007
Versie 2	02-06-2014	Wijziging goedgekeurd door Bestuur, aanpassing aan de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector
Versie 3	01-05-2017	Wijziging goedkeurd door Bestuur, aanpassing aan eisen kwaliteitsinstituut
Versie 4		

I Algemene bepalingen

1 Definities

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

- 1.1 Bestuur; de directie belast met klachtenbehandeling;
- 1.2 Klachtenfunctionaris; een onafhankelijke externe partij, ingesteld door het bestuur van de instelling;
- 1.3 Klachtencommissie; de klachtenfunctionaris en twee door het bestuur aan te wijzen commissieleden;
- 1.4 Klacht; elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers of de instelling zelf;
- 1.5 Klager; een klacht kan door of namens een cliënt ingediend worden.
- 1.6 Aangeklaagde; de medewerker, werkzaam in de instelling, tegen wie de klacht zich richt, of de instelling zelf.
- 1.7 Cliënt; een natuurlijk persoon aan wie Stichting Nederlands Kenniscentrum Chronische Vermoeidheid (NKCV) gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
- 1.8 Cliëntenraad; de patiëntenvertegenwoordiging van Stichting NKCV;
- 1.9 Instelling; Stichting NKCV.

2 Reikwijdte

- 2.1 Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoet aan de eisen genoemd in artikel 4 lid 1 tot en met 2.
- 2.2 Van de klager en de aangeklaagde wordt verwacht dat zij eerst gezamenlijk hebben geprobeerd om tot een oplossing te komen.

3 Benoeming en ontslag van de externe klachtenfunctionaris

- 3.1 Het bestuur van de instelling zorgt voor een externe functionaris die belast is met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 3.2 De klachtenfunctionaris wordt benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.
- 3.3 De cliëntenraad heeft instemmingsrecht met betrekking tot de vaststelling of wijziging van het klachtenreglement en over de aanwijzing van personen die met de klachtenbehandeling belast worden. De cliëntenraad kan ook ongevraagd advies uitbrengen over de wijze waarop binnen de instelling met klachten wordt omgegaan.
- 3.4 De klachtenfunctionaris wordt benoemd voor een periode van vier jaar. Hij/zij is éénmaal opnieuw te benoemen.
- 3.5 De klachtenfunctionaris is niet werkzaam voor of bij de instelling.
- 3.6 De klachtenfunctionaris wordt terzijde gestaan door twee commissieleden. De commissieleden doen voorbereidend werk en verzorgen de secretariële ondersteuning.

- 3.7 Het bestuur van de instelling ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht volgens dit reglement.
- 3.8 Aan de klachtenfunctionaris kan slechts zijn lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van zijn taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

II Indienen en behandelen van een klacht

4 Indienen van een klacht

- 4.1 De klager dient schriftelijk een ondertekend klaagschrift te sturen aan:
Klachtenfunctionaris Stichting NKCV
p/A
VUmc
Intern adres: PK1Y85
Postbus 7057
10007 MB Amsterdam

Het klaagschrift bevat tenminste

- a. Naam en adres van de indiener
 - b. De dagtekening
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
- 4.2 Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten, neemt de klachtencommissie in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht door de klager te wijzen op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
- 4.3 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door henzelf aan te wijzen personen.
- 4.4 Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

5 Behandeling van de klacht

- 5.1 De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris.
- 5.2 De klachtenfunctionaris oordeelt onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
- 5.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 5.4 De klachtenfunctionaris kan een iedereen die binnen de instelling werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen is geklaagd.
- 5.5 Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 5.6 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 5.7 De klachtenfunctionaris wordt terzijde gestaan door twee commissieleden die hem helpen bij het feitenonderzoek en secretariael ondersteunen.
- 5.8 De klachtenfunctionaris en de commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Voor een adequate behandeling van een klacht kan inzage in het dossier door de klachtenfunctionaris nodig zijn. De cliënt moet hiervoor toestemming geven.
- 5.9 De klachtenfunctionaris kan zich laten adviseren door deskundigen.
- 5.10 Na het feitenonderzoek deelt de klachtenfunctionaris zijn oordeel mee aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur.
- 5.11 De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond. Daarnaast staat het de klachtenfunctionaris vrij

zijn oordeel te voorzien van aanbevelingen. De beslissing op de klacht, naar aanleiding van het oordeel van de klachtenfunctionaris, blijft aan het bestuur voorbehouden.

6 Geen behandeling

- 6.1 Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is.
- 6.2 Een klacht wordt buiten behandeling gelaten als deze geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 4.
- 6.3 De klachtenfunctionaris is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien hij van oordeel is dat het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

7 Staken behandeling

- 7.1 In iedere fase van de klachtenbehandeling kan de klachtenfunctionaris nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
- 7.2 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken.

8 Termijnen behandeling

- 8.1 De klachtenfunctionaris stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na dagtekening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en het bestuur in kennis van zijn oordeel over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
- 8.2 Indien de klachtenfunctionaris besluit tot behandeling van de klacht geeft hij aan binnen welke redelijke termijn hij tot een uitspraak zal komen.
- 8.3 Indien de klachtenfunctionaris afwijkt van de termijnen als genoemd in art. 8.1 en 8.2., doet hij daarvan met redenen omkleed een mededeling aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur. Daarbij vermeldt hij de termijn waarbinnen hij wel zal reageren.

9 Beslissing bestuur

- 9.1 Het bestuur beslist over de klacht nadat de klachtenfunctionaris zijn/haar oordeel als bedoeld in artikel 5.10 en 5.11 heeft kenbaar gemaakt.
- 9.2 Het bestuur van de instelling deelt aan klager, aangeklaagde en klachtenfunctionaris binnen 3 weken na het oordeel van de klachtenfunctionaris schriftelijk mede of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 9.3 Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, aangeklaagde en de klachtenfunctionaris, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

III Overige bepalingen

10 Vaststelling en wijziging reglement

- 10.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
- 10.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden door het bestuur voor advies voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.
- 10.3 De Cliëntenraad wordt vóór vaststelling danwel wijziging van het reglement door het bestuur om instemming gevraagd.
- 10.4 Dit reglement is in werking getreden per 1 november 2007.

11 Ernstige situatie met structureel karakter

- 11.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie het bestuur daarvan in kennis.
- 11.2 Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat het bestuur terzake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de met het toezicht op naleving van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector belaste ambtenaar.
- 11.3 Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

12 Overige bepalingen

- 12.1 Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij de civiele rechter, de inspectie of overige organen die daartoe bevoegd zijn.
- 12.2 Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de klachtenfunctionaris, noch door het bestuur, aanklager of aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.
- 12.3 De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bestuur van de instelling. Dit verslag wordt openbaar gemaakt volgens de jaarverantwoordingsverplichtingen zoals die gelden binnen de GGZ-sector.
- 12.4 Dit reglement is openbaar gemaakt op een wijze die in de instelling gebruikelijk is.