



ZORGMUITERS

Zorg die klopt in het hoofd en in het hart

KLACHTENREGLEMENT



KLACHTREGLEMENT

INSTELLEN KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 1 Klachtencommissie

1. Het bestuur van Zorgmuiters stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van Zorgmuiters bij haar kunnen worden ingediend.
3. Het bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft drie leden, onder wie de voorzitter.
2. Het bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Zorgmuiters zijn niet benoembaar tot voorzitter.
3. Het bestuur stelt een pool van deskundigen samen die zitting kunnen nemen in de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt per klacht welke twee personen hij vraagt samen met hem plaats te nemen in de zittingscommissie. De voorzitter en de deskundigenpool worden samen aangeduid als “de (klachten)commissie”.
4. Het bestuur benoemt tenminste een jurist tot lid van de commissie. De gedragswetenschapper die voor Zorgmuiters werkt neemt standaard zitting in de commissie, tenzij de klacht betrekking heeft op zijn eigen functioneren.
5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden.
6. Het bestuur en medewerkers van Zorgmuiters onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de klachtencommissie zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.





7. Het bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de leden niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 3 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door het bestuur;
 - e. opheffing van de klachtencommissie.
2. Het bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het reglement van de klachtencommissie. Het bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 4 Ambtelijk secretaris

1. Het bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking. Het is mogelijk dat de bestuurder die verantwoordelijk is voor de bedrijfsvoering de rol van ambtelijke secretaris op zich neemt, indien de grootte van Zorgmuiters hier aanleiding toe geeft.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Het bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.





Artikel 5 Faciliteiten en kosten

1. Het bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het bestuur, laten adviseren door externe deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door het bestuur.

Artikel 6 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 7 Melding onverantwoorde jeugdhulp

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan het bestuur. Indien het bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd.

Artikel 8 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen Zorgmuiters geldende regelingen.





Artikel 9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. Het bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling

Het bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening of de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Zorgmuiters te plaatsen.

Artikel 11 Evaluatie

1. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de franchisenemers of, indien deze zijn opgericht, de franchiseraad en de cliëntenraad.

Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de franchisenemers of, indien deze is opgericht, de franchiseraad.

Artikel 14 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2019.

