



Klachtenregeling

Den Haag, januari 2021, versie 1.2.

Klachtenregeling Stad Zorg Haaglanden, versie 1.2. vastgesteld op 4 januari 2021

Inhoud

HOOFDSTUK 1	ALGEMENE BEPALINGEN	3
	ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	3
	ARTIKEL 2 WIE EEN KLACHT KAN INDIENEN	4
	ARTIKEL 3 BIJ WIE EEN KLACHT KAN WORDEN INGEDIEND	4
	ARTIKEL 4 HOE EEN KLACHT WORDT INGEDIEND	5
	ARTIKEL 5 DE MEDEWERKER EN DIENS LEIDINGGEVENDE	5
	ARTIKEL 6 DE RAAD VAN BESTUUR	5
	ARTIKEL 7 DE KLACHTENFUNCTIONARIS	5
HOOFDSTUK 2	DE GESCHILLENCOMMISSIE	6
	ARTIKEL 12 ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT.....	6
	ARTIKEL 24 OORDEEL RAAD VAN BESTUUR	6
HOOFDSTUK 3	OVERIGE BEPALINGEN	6
	ARTIKEL 11 OVERIGE KLACHT- EN MELDMOGELIJKHEDEN	7
	ARTIKEL 12 KOSTEN	7
	ARTIKEL 13 WIJZE VAN OPENBAARMAKING KLACHTENREGELING	7
	ARTIKEL 14 EVALUATIE	7
	ARTIKEL 15 ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN	8
	ARTIKEL 16 OVERGANGSBEPALING	8
	ARTIKEL 17 VASTSTELLING EN WIJZIGING REGELING	8
	ARTIKEL 18 DATUM VAN INWERKINGTREDING	8

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder : Stad Zorg Haaglanden
 - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. Klachtenfunctionaris : de door de raad van bestuur ingestelde externe organisatie voor de opvang van klachten van cliënten; Klachtenloket Zorg Telefoon 070-3105392, info@klachtenloketzorg.nl.
 - d. Geschillencommissie : de door de raad van bestuur ingestelde externe organisatie voor het geschillen van klachten van cliënten; Geschillencommissie Zorg Algemeen, telefoon: 070-310 53 80, email: www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/
 - e. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
 - f. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
 - g. klager : degene die een klacht indient;
 - h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

- i. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- j. (wettelijk) vertegenwoordiger: ouder, voogd mentor, bewindvoerder of curator vastgelegd in een beschikking van de rechter en in die positie budgethouder

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de Raad van Bestuur;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de geschillencommissie;

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan bij de zorgaanbieder persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling hebben de externe klachtenfunctionaris en geschillencommissie de eigen wijze van indienen van een klacht.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem/haar een klacht heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem/haar 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, de externe klachtenfunctionaris en de geschillencommissie.
3. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en/of de geschillencommissie handelt deze de klacht af volgens de procedure die de zij hanteren.

Artikel 6 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur verzoekt de klachtenfunctionaris en/of de geschillen commissie 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:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.

Hoofdstuk 2 De Geschillencommissie

Artikel 8 Geschillencommissie

1. De Raad van Bestuur schakelt een externe Geschillencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de Geschillencommissie haar werkzaamheden kan verrichten volgens hun regelingen en op basis van het binnen de organisatie vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De externe klachtenfunctionaris kan, in overleg met de raad van bestuur, een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Geschillencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de geschillencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Geschillencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de geschillencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 12 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 13 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 14 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de cliëntenraad.

Artikel 15 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de Geschillencommissie voor zover het de werkwijze van de Geschillencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 16 Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 18 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 08-01-2021