

Huishoudelijk reglement Klachtencommissie Evita Zorg BV

Leden Klachtencommissie

- mevrouw M.J. de Groot (jurist)
- mevrouw M. Leijnse (verpleegkundige)
- de heer R.L. Stevens (huisarts)
- mevrouw I.G. Paauwe (verpleegkundige)

Plaatsvervangende leden

- de heer P.A.T.G. van Aken (huisarts)
- mevrouw F.M. Woudstra (personeelsfunctionaris/ziekenverzorgende)

Rooster van aftreden

Leden nemen minimaal twee jaar zitting in de klachtencommissie. Mochten zij zich na deze twee jaar nogmaals beschikbaar willen stellen dan kunnen zij voor een periode van twee jaar worden herbenoemd.

In welke volgorde de leden aftreden bespreekt de klachtencommissie een jaar na de start van de klachtencommissie. Alle leden kunnen dan op basis van hun andere werkzaamheden besluiten hoe lang ze zitting willen hebben in de commissie.

Privacy klager (de cliënt) en aangeklaagde

De klachtencommissie ziet het cliëntendossier en het zorgdossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De klachtencommissie vraagt de klager (cliënt) hiervoor om een gerichte machtiging.

De klachtgegevens en de voor de klachtenafhandeling relevante stukken worden vastgelegd en opgeborgen in klachtendossiers, die door de secretaris van de klachtencommissie (in een afgesloten kast c.q. computer) worden bijgehouden en bewaard. De secretaris van de klachtencommissie draagt zorg voor een klachtenregistratie; deze is alleen toegankelijk voor de klachtencommissie;

Post en e-mail over klachten en de afhandeling van deze wordt alleen geopend door de klachtencommissie, die daarvoor bij voorkeur een eigen post- en e-mailadres heeft; de klachtencommissie bevordert dat bij afhandeling van een klacht beide partijen dezelfde informatie ontvangen (gelijkwaardigheid van partijen in de procedure; beginsel van hoor en wederhoor). De klachtencommissie informeert de ene partij zakelijk en met relevante gegevens over het standpunt van de andere partij. De partijen krijgen kopieën van de schriftelijke stukken (standpunt andere partij, geraadpleegde stukken). Van tevoren worden beide partijen over deze wederzijdse informatie-uitwisseling geïnformeerd. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage in de gegevens die over de klacht en henzelf zijn vastgelegd.

De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in en een kopie van de over hen vastgelegde gegevens zonder dat daarmee de privacy van 'derden' in het geding komt.

Bewaartermijn

Tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden conform de vereisten van het vrijstellingsbesluit Wet Bescherming Persoonsgegevens tot maximaal twee jaar na afsluiting van de klachtenafhandeling bewaard. De geanonimiseerde kerngegevens over de inhoud van klachten en de afhandeling daarvan blijven bewaard ten behoeve van het kwaliteitsbeleid.

Meldplicht

De (voorzitter van de) klachtencommissie meldt een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, direct aan de zorgaanbieder. Bij de Inspectie wordt melding van een klacht gedaan als daartoe een wettelijke verplichting bestaat en nadat de zorgaanbieder de gelegenheid is geboden om hierin zelf zijn verantwoordelijkheid te nemen. De klachtencommissie informeert de klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde over – het voornemen tot – de melding. Zij start daarnaast de afhandeling van de klacht als de klager dit wenst.

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.

Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.

De klachtencommissie deelt de zorgaanbieder, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Bijeenkomsten klachtencommissie

De klachtencommissie vergadert achter gesloten deuren zo vaak als nodig is voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taak noodzakelijk.

Vergoeding klachtencommissie

De vergoeding voor zitting in de klachtencommissie is € 60,00 per uur excl. BTW en exclusief reiskosten. De leden zullen hiervoor een factuur sturen aan Evita Zorg. De secretaris registreert de klacht en bespreekt deze met de voorzitter. Samen bepalen zij wat er verder met de klacht moet gebeuren en informeren zij de andere commissieleden. Afhankelijk van de klacht wordt bepaald of er een hoorzitting nodig is. In het geval dat deze niet nodig is, dan kan de behandeling van de klacht door de commissieleden besproken worden tijdens een bijeenkomst of telefonisch.

Organisatorische taakverdeling

Voorzitter: mevrouw M.J. de Groot
Secretaris: mevrouw I.G. Paauwe
Plaatsvervangend voorzitter: de heer R.L. Stevens