

# KLACHTENREGELING EVITA ZORG BV

## HOOFDSTUK 1      ALGEMEEN

Deze klachtenregeling geeft aan hoe binnen Evita Zorg BV wordt omgegaan met klachten over de geleverde zorgverlening of dienst. Alle medewerkers van Evita Zorg BV proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het management zal er op toezien dat de geleverde prestaties voldoen aan de kwaliteitsnormen die Evita Zorg BV hiervoor heeft ontwikkeld. Toch kan het gebeuren dat een cliënt minder tevreden is over de geleverde zorg. De cliënt kan dan eerst zijn kritiek bespreken met de zorgverlener. In veel gevallen kan het probleem in onderling overleg worden opgelost. Als dit niet tot een oplossing leidt, kan de cliënt een klacht indienen volgens onderstaande klachtenregeling.

Binnen deze klachtenregeling wordt onderscheiden in klachtenopvang c.q. bemiddeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris probeert door gesprekken, uitleg en onderzoek misverstanden uit de weg te ruimen en de verhouding tussen de cliënt en de medewerker waartegen de klacht zich richt weer goed te krijgen. De klachtencommissie onderzoekt feiten en geeft een oordeel over de klacht. Een klager kan zijn klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie.

### Artikel 1      Begripsbepalingen

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

- a. zorgaanbieder:            de instelling;
- b. de instelling:            Evita Zorg BV;
- c. klant:                    een natuurlijke persoon die door of via de instelling zorg ontvangt of heeft ontvangen;
- d. klager:                    degene die een klacht indient;
- e. klacht:                    een uiting van onvrede over een gedraging van de instelling of van een voor of via de instelling werkzame persoon jegens een cliënt;
- f. gedraging:                enig handelen of nalaten van handelen alsmede het al dan niet nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt;
- g. aangeklaagde:            de instelling of de in dienst van of via de instelling werkzame persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- h. klachtencommissie:      de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 11 van deze regeling;
- i. klachtenfunctionaris:    de in dienst van de instelling werkzame functionaris, onder verantwoordelijkheid van de directie, die belast is met klachtenopvang- en bemiddeling;

## **Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. recht te doen aan het individuele klachtrecht van de klager;
- b. het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde;
- c. na indiening van een klacht bij de klachtencommissie, het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht;
- d. het verzamelen van klachten en op basis hiervan aanbevelingen doen ter ondersteuning van de beleidsvorming, met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg;
- e. het analyseren van klachten om inzicht te krijgen in tekortkomingen en beter te kunnen inspelen op de behoefte van cliënten.

## **Artikel 3 Klachtgerechtigde(n)**

- 3.1 Een klacht kan worden ingediend door:
  - de cliënt;
  - diens wettelijk vertegenwoordiger;
  - diens gemachtigde. De gemachtigde kan worden gevraagd om een schriftelijke verklaring te tonen waaruit diens machtiging blijkt;
  - diens nabestaande(n);
- 3.2 Familieleden of andere naaste betrekkingen van cliënt kunnen klachten indienen over gedragingen jegens hen

## **Artikel 4 Wijze van indiening klacht**

- 4.1 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden geuit onder vermelding van naam en adres van de klager, naam van de aangeklaagde en een omschrijving van de klacht.
- 4.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 4.1 regelt artikel 11 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

## **HOOFDSTUK 2      OPVANG EN – BEMIDDELING -DOOR KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 5      Taken van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. het verzorgen van het functioneren van een systeem van klachtenopvang;
- b. het geven van informatie aan klager en aangeklaagde over de procedure van de klachtenopvang en alles wat daarmee samenhangt;
- c. het bevorderen om te komen tot een oplossing van de klacht, in samenspraak met de klager en aangeklaagde (bemiddeling);
- d. de mogelijkheid bieden voor ondersteuning bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
- e. indien verschillende klagers over dezelfde persoon klachten uiten en indien zij tevens meedelen dat met de klachten niets gedaan mag worden, kan de klachtenfunctionaris de klachten - niet tot de persoon van de klager herleidbaar - als signaal inbrengen bij de zorgaanbieder;
- f. het verzorgen van een registratie van de klachten in verband met de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg;

### **Artikel 6      Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft voor uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. personen die binnen of voor de instelling werkzaam zijn verzoeken mondeling of schriftelijk informatie te verstrekken met als doel informatie met betrekking tot een klacht te verzamelen, met inachtneming van de privacy van betrokkenen;
- b. gesprekken arrangeren en desgewenst optreden als gespreksleider;
- c. advies uitbrengen (gevraagd en ongevraagd) aan de directie van de instelling, de leidinggevende van de aangeklaagde en de aangeklaagde over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

### **Artikel 7      Klachtenopvang en -bemiddeling door de klachtenfunctionaris**

- 7.1 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt met deze wat hij of zij wil dat er met de klacht gebeurt.
- 7.2 De klachtenfunctionaris zal proberen te bewerkstelligen dat de klager de klacht eerst bespreekt en tracht op te lossen met aangeklaagde.
- 7.3 Indien het onder 7.2. genoemde contact tussen klager en aangeklaagde niet tot een bevredigende oplossing leidt, zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan daarbij klager en aangeklaagde uitnodigen voor een (bemiddelings)gesprek in haar aanwezigheid, al dan niet nadat eerst een schriftelijke of mondelinge reactie van de aangeklaagde is gevraagd.
- 7.4 Afhankelijk van de afspraak met de klager neemt de klachtenfunctionaris contact op met aangeklaagde en verzoekt deze om een reactie. Als deze reactie mondeling wordt gegeven, maakt de klachtenfunctionaris hiervan een verslag. Deze reactie wordt doorgegeven aan de klager, telefonisch of schriftelijk.

- 7.5 Wanneer een (bemiddelings)gesprek plaatsvindt, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar tussen partijen. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van dit gesprek en stuurt dit naar de partijen, tenzij de klager daar geen prijs op stelt.
- 7.6 De klachtenfunctionaris doet zelf geen uitspraken over de gegrondheid van de klacht.

## **Artikel 8 Doorverwijzing naar de klachtencommissie**

Indien de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager al dan niet besluiten de klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris de klager hierbij behulpzaam zijn.

## **Artikel 9 Geheimhouding en privacy**

- 9.1 De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen uit hoofde van de functie bekend is geworden.
- 9.2 De geheimhoudingsplicht duurt onbeperkt voort na het beëindigen van de functie van klachtenfunctionaris.

## **HOOFDSTUK 3      KLACHTENPROCEDURE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 10    Instelling en samenstelling van de klachtencommissie**

- 10.1 De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter, die niet in dienst is of werkzaam bij de instelling. Bij voorkeur maakt een jurist, een huisarts en een verpleegkundige deel uit van de klachtencommissie.
- 10.2 De directie van de instelling benoemt de leden van de klachtencommissie. Voor hen gelden dezelfde bepalingen als voor de leden. Personen die werkzaam zijn in dienst van of voor de instelling zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
- 10.3 Wanneer de klacht betrekking heeft op één van de commissieleden die werkzaam is in dienst van of voor de instelling, neemt dit commissielid niet deel aan de behandeling van de klacht. In zo'n geval wordt diens plaats ingenomen door zijn of haar vervanger.
- 10.4 Indien de klager of een lid van de klachtencommissie van mening is dat één van de leden partijdig is, kan hij dit met redenen omkleed kenbaar maken. De klachtencommissie bepaalt of het betreffende lid deel zal nemen aan de behandeling van de klacht. Het betreffende lid kan in zo'n geval ook zelf besluiten niet aan de behandeling van de klacht deel te nemen. In voorkomende gevallen wordt de plaats ingenomen door de plaatsvervanger.
- 10.5 Commissieleden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van de instelling of enig andere persoon of rechtspersoon deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.
- 10.6 De commissieleden worden benoemd voor twee jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op waarbij per jaar in beginsel één lid reglementair kan aftreden, dit om de continuïteit te waarborgen.
- 10.7 De directie van de instelling kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een commissielid ontslaan uit zijn functie. Ontslaggronden zijn:
  - een eigen verzoek van het commissielid
  - het einde van de zittingsperiode van het commissielid
  - kennelijke ongeschiktheid voor de taak

### **Artikel 11 Indiening klacht en klachtbehandeling door de klachtencommissie**

- 11.1 Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend met vermelding van de naam en het adres van de klager en de omschrijving van de klacht. Klachten dienen te worden gericht aan:  
Evita Zorg B.V. t.a.v. De Klachtencommissie  
Van Alkemadelaan 315  
2597 AJ Den Haag
- 11.2 De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een ontvangstbevestiging aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtprocedure. De kosten van deze bijstand komen voor eigen rekening.
- 11.3 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.

- 11.4 De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- 11.5 De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- 11.6 De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De kosten van deze bijstand komen voor eigen rekening.
- 11.7 Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de aangeklaagde tot een oplossing te komen, kan de secretaris van de klachtencommissie telefonisch contact opnemen met de klager om de mogelijkheid hiertoe te bespreken en te wijzen op de mogelijkheid tot ondersteuning hierbij.
- 11.8 De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De hoorzitting vindt plaats op de locatie van de instelling, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- 11.9 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
- 11.10 Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen.

## **Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 12.1. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht geen betrekking heeft op de instelling of personen die in dienst van of voor de instelling werkzaam zijn;
  - e. de klacht anoniem wordt ingediend. In dit geval wordt de klacht alleen geregistreerd.
- 12.2 Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Artikel 13 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Bij overlijden van de klager of aangeklaagde zal de behandeling van de klacht worden stopgezet. Als de klachtencommissie een klacht om deze redenen niet verder behandelt, deelt zij dit mee aan de aangeklaagde, de instelling en de klager.

## **Artikel 14 Beoordeling van de klacht**

- 14.1 De klachtencommissie behandelt en beoordeelt de klacht binnen twee maanden na ontvangst daarvan en stelt de klager, de aangeklaagde en de instelling binnen deze termijn schriftelijk in kennis van haar oordeel over de klacht. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de instelling hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
- 14.2 Het oordeel van de klachtencommissie strekt, bij ontvankelijkheid van de klacht, tot ongegrondverklaring dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het oordeel van de klachtencommissie is gemotiveerd en bij (gedeeltelijke) gegrondbevinding zo mogelijk voorzien van aanbevelingen.
- 14.3 De directie van de instelling deelt de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Afwijkingen van deze termijn worden schriftelijk en met redenen omkleed en voorzien van de termijn waarop de schriftelijke mededeling tegemoet kan worden gezien, medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- 14.4 De klachtencommissie levert de instelling desgevraagd een overzicht van het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

## **Artikel 15 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie en de secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard.

## **Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voorzover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie van de instelling.

## **Artikel 19 Huishoudelijk reglement Klachtencommissie**

19.1 De klachtencommissie stelt een huishoudelijk reglement op. Dit bevat minimaal:

- de namen van de commissieleden
- de namen van de plaatsvervangende commissieleden
- het rooster van aftreden
- de organisatorische taakverdeling
- en verder hetgeen de klachtencommissie dienstig acht

## **Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van de instelling. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de klachtencommissie.

## **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2011.