

KLACHTENREGLEMENT
VOOR LEDEN VAN DE
SAMENWERKENDE PROFESSIONELE ORGANISATIES
THUISZORG EN KRAAMZORG [SPOT]



Postadres:
Wilhelminalaan 3
3743 DB Baarn

Versie mei 2012

I. BEGRIPSBEPALINGEN

1. **Instellingen**:
Ieder bureau dat als lid staat ingeschreven bij de Vereniging Samenwerkende Professionele Organisaties Thuiszorg.
2. **Cliënt**:
Een natuurlijke persoon die door of via de instelling zorg ontvangt of heeft ontvangen.
3. **Klager**:
De cliënt, diens wettige vertegenwoordiger of betrokkene, die een klacht heeft ingediend.
4. **ALV**:
De Algemene Vergadering van SPOT.
5. **Klacht**:
Een uiting van onvrede over een gedraging van de instelling of van een persoon waarvoor de instelling verantwoordelijk is.
6. **Beklaagde**:
Instelling waarop, of de persoon op wiens gedraging, de klacht betrekking heeft.
7. **Gedraging**:
Enig handelen of nalaten waaronder begrepen het nemen van een besluit.
8. **Klachtencommissie**:
De commissie die door SPOT is ingesteld conform de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector.

II. DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

1. **Doelbeschrijving**:
De klachtenregeling heeft als doel:
 - Recht te doen aan het individuele klachtenrecht van de cliënt;
 - Het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde;
 - Een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van SPOT en te komen tot structurele verbetering in de zorg en dienstverlening.

III. DE KLACHTENCOMMISSIE

1. **a. Samenstelling**:
De klachtencommissie bestaat uit drie, maximaal vijf leden. De samenstelling is als volgt:
Onafhankelijke voorzitter, niet in dienst van of werkzaam bij een aangesloten bureau, bij voorkeur een jurist en voorts een lid van de cliëntenraad plus een vervanger en een functionaris van een aangesloten bureau.

b. Uitspraak:

De klacht wordt door een oneven aantal leden behandeld, met een minimum van drie.

2. Vervanging:

Voor elk lid van de klachtencommissie wordt door de ALV een vervanger, op voordracht van de betreffende doelgroep, aangewezen. Voor hen gelden dezelfde bepalingen als voor de leden.

3. Betrokkenheid:

Wanneer de klacht betrekking heeft op de instelling van één van de commissieleden of op één van diens medewerkers, neemt dit commissielid niet deel aan de behandeling van de klacht. In zo'n geval wordt diens plaats ingenomen door zijn vervanger.

4. Partijdigheid:

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 aan de leden van de commissie. De commissie 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 beide gevallen als voornoemd wordt de plaats van het lid van de commissie ingenomen door diens plaatsvervanger. In de gevallen als voornoemd wordt achteraf en bij gelegenheid van de eerstvolgende aan de ALV aan de aanwezige leden verantwoording afgelegd.

5. Benoeming:

De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de ALV al dan niet op voordracht van het bestuur van SPOT.

6. Onafhankelijkheid:

Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Ze nemen zonder last of ruggespraak van SPOT, van leden van SPOT of enige andere persoon of rechtspersoon deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.

7. Voorzitter:

De voorzitter wordt voorgedragen door het bestuur van SPOT aan de ALV. De secretaris wordt door de leden van de commissie uit hun midden gekozen.

8. Benoemingstermijn:

De leden worden benoemd voor drie jaren en zijn maximaal vier maal herbenoembaar. De commissie stelt een rooster van aan- en aftreden op waarbij ernaar wordt gestreefd om de continuïteit en know how zoveel mogelijk te waarborgen.

9. Ontslag:

De ALV kan een lid van de klachtencommissie onder opgaaf van gewichtige redenen ontslaan.

10. Beëindiging:

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- Bij de beëindiging van het lidmaatschap van Spot van een commissielid;
- Het einde van de zittingsperiode van een commissielid;

- Eigen verzoek commissielid.

IV. KLACHTENPROCEDURE

Algemeen

1. De klager wendt zich bij voorkeur allereerst tot degene tegen wie de klacht zich richt teneinde te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. Desgewenst kan een leidinggevende functionaris van de instelling daarbij een bemiddelende rol spelen.
Klachten -of onderdelen daarvan- die uitsluitend betrekking hebben op geschillen van een financiële aard worden door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen.

Indienen klacht:

2. De klager dient de klacht zo spoedig als mogelijk doch binnen 1 jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de klachtencommissie in te dienen op het postadres van SPOT. Indien de klager dit wenst, is de zorginstelling behulpzaam bij het formuleren en/of indienen van de klacht. De klacht bevat in ieder geval: de naam van de klager [bij vertegenwoordiging tevens de naam van de vertegenwoordiger] en de klacht.
3. Melding aankomst schriftelijk stuk:
De secretaris van het bestuur van SPOT stelt de voorzitter van de klachtencommissie binnen drie werkdagen na ontvangst op de hoogte van de ontvangst van de klacht en zendt de klacht aan hem door.
4. Mogelijkheid bemiddeling:
Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om op minnelijke wijze tot een regeling te komen, neemt de voorzitter contact op met de klager om de mogelijkheid hiertoe te bespreken.
5. Kennisgeving van ontvangst:
De voorzitter stuurt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen nadat hij kennis heeft genomen van de klacht, de klager en de beklagde een kennisgeving van de klacht.
6. Behandeling door de klachtencommissie:
De klachtencommissie past te allen tijde hoor en wederhoor toe. De beklagde wordt door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op de klacht. Indien daaraan behoefte bestaat wordt door de klachtencommissie een tweede schriftelijke danwel mondelinge ronde bepaald. Indien daaraan bij de klachtencommissie behoefte bestaat wordt een mondelinge behandeling bepaald, waarbij partijen in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunten nader toe te lichten. De klachtencommissie komt zo spoedig als mogelijk, doch binnen 30 dagen na de laatste schriftelijke ronde danwel mondelinge behandeling tot haar oordeel.

Afwijkingen van voor genoemde termijn worden schriftelijk en met redenen omkleed en voorzien van een nieuwe termijn waarop het oordeel tegemoet kan worden gezien, door de klachtencommissie medegedeeld aan de klager, beklagde en de instelling.

Bij de behandeling van de klacht zal de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector in acht worden genomen. Indien de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector danwel enige wet of regelgeving dat vereist, wordt van de klacht melding gemaakt bij de toezichthouder.

7. Intrekken klacht door klager:

Wanneer de klager zijn klacht intrekt, staakt de klachtencommissie de behandeling onder kennisgeving van de betrokkene. Indien de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan de klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen.

8. Behandeling door de klachtencommissie:

Het oordeel van de commissie kan zijn:

- Niet-ontvankelijkheid van de klacht;
- Ontvankelijkheid doch ongegrondheid van de klacht;
- Ontvankelijkheid doch gedeeltelijke gegrondheid van de klacht;
- Ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht;
- Ontvankelijkheid maar onbevoegdheid van de commissie.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en voor alle partijen, gemotiveerd en zo mogelijk voorzien van aanbevelingen. De commissie stuurt haar oordeel naar de klager, de beklagde en/of de instelling.

9. Vergaderfrequentie:

De commissie vergadert zo vaak als nodig is voor een tijdige en deugdelijke behandeling van de klacht, danwel voor een goede uitoefening van haar taak noodzakelijk is, doch tenminste 1x per jaar. De vergaderingen zullen plaatsvinden achter gesloten deuren.

10. Mededeling/oordeel:

De instelling deelt de klager, beklagde en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede welke maatregelen zij heeft genomen. Een verzoek tot afwijking van deze termijn kan door de instelling met redenen omschreven worden voorgelegd. Deze zal zich over het verzoek buigen en zich daar bindend over uitlaten.

11. Verslag

- De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april over het voorafgaande kalenderjaar een verslag uit aan het bestuur van SPOT. Dit verslag beschrijft het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend, de aard en inhoud van deze klachten, de gedane uitspraken over de klachten en de aan aangeklaagden gedane aanbevelingen. In dit verslag vermeldt de klachtencommissie ook door haar gesignaleerde vaker voorkomende knelpunten in de zorg van de aangesloten bureaus van SPOT. In het verslag worden geen tot de individuele persoon en/of bureau herleidbare gegevens opgenomen. De klachtencommissie stuurt het verslag naar de bevoegde regionale inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid;

- Het bestuur van SPOT plaatst het verslag over een kalenderjaar in het jaarverslag.

V. OVERIGE BEPALINGEN

Geheimhouding

1. Allen die bij een behandeling van een klacht zijn betrokken zijn tot strikte geheimhouding verplicht.
2. Huishoudelijk reglement:
De klachtencommissie stelt een huishoudelijk reglement op welke dient te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector. Het huishoudelijk reglement bevat minimaal:
 - Namen van de leden;
 - Namen van de plaatsvervangende leden;
 - Het rooster van aan- en aftreden;
 - De taakverdeling;
 - En voorts al hetgeen de klachtencommissie dienstig acht.

Het huishoudelijk reglement wordt indien en voor zover vereist jaarlijks tijdens de eerste vergadering aangepast.

3. Vergoedingen:
De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding conform de regeling voor de bestuursleden van SPOT.
4. Kosten
De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van eventuele kosten, die het inroepen van bijstand met zich meebrengt.
5. Bekendmaking
SPOT draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.
6. Wijzigingen
Wijziging van dit reglement geschiedt door de klachtencommissie. Een afschrift van het gewijzigde reglement wordt aan de ALV van SPOT gezonden.
7. Beroep:
Wanneer de betrokkene zich niet kan vinden in het oordeel van de commissie kan zij zich tot de bevoegde rechter wenden.
8. Restbepaling
In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de klachtencommissie.

Vastgesteld: mei 2012