

R09 Klachtenreglement La Hacienda klachtencommissie – voor cliënten Jeugdwet

Deze klachtenregeling is voor zorgaanbieders aangesloten bij de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) (voorheen Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg)

Definities

Alternatieve zorgaanbieder	een solistische werkende, niet-geregistreerde zorgverlener die andere zorg levert, dan wel een instelling die uitsluitend door niet-geregistreerde zorgverleners andere zorg doet verlenen.
Accommodatie	een door een zorgaanbieder voor het leveren van zorg bestemde ruimte.
Calamiteit	een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.
Client	een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder; maatschappelijke of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
Dossier	de schriftelijke of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een cliënt.
Geweld in zorgrelatie	seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft.
Huiselijk geweld	huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
Huiselijke kring	een familielid, een huisgenoot, de echtgenoot of voormalig echtgenoot of een mantelzorger.
Inspecteur voor de Gezondheidszorg	de bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg.
Klacht	klacht van een cliënt over een gedraging van een zorgaanbieder tegenover die cliënt in het kader van de verlening van zorg en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Instelling	een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.
Kindermishandeling	kindermishandeling als bedoeld in artikel 1.1 van de Wet Jeugdwet
Klachtenbehandeling	Het door de klachtencommissie onderzoeken en beoordelen van de klacht, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.

Klachtencommissie	een voor klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, ingesteld door de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en daarover een uitspraak doet.
Klachtenfunctionaris	de persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.
Melding	een schriftelijk of elektronisch bericht over: <ol style="list-style-type: none"> a. het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder; b. het professioneel functioneren van een zorgverlener

	a. een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf;
Schriftelijk	Met schriftelijk wordt ook bedoeld correspondentie langs de elektronische weg (e-mail).
Vertegenwoordiger	de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
De Wkcz	de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
Wkkgz zorg	de Wet kwaliteit, klachten en geschillen; Wlz-zorg, Zvw-zorg en andere zorg.
Zorgaanbieder	een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.
Zorgverlener	een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 – Doelstellingen van de klachtenregeling van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG)

1.1	<p>Deze klachtenregeling heeft tot doel:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. het recht doen aan de belangen van een individuele zorgvrager/cliënt door een zorgvuldige en laagdrempelige afhandeling van de klacht; b. het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen zorgvrager/cliënt en zorgaanbieder of verweerder; c. het bieden van de mogelijkheid een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie te laten behandelen; d. een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.
------------	--

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 2 - Totstandkoming en samenstelling van de klachtencommissie

2.1	De klachtencommissie bestaat uit een (plaatsvervangend) voorzitter en tenminste twee leden. De (plaatsvervangend) voorzitter dient jurist te zijn.
2.2	De leden van de klachtencommissie worden, in overleg met de voorzitter, benoemd door de bestuurders van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG).
2.3	De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar.
2.4	Het bestuur van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht stelt een rooster van aftreden van de leden op, waarbij rekening wordt gehouden met factoren die de continuïteit van de klachtencommissie waarborgen.
2.5	<p>Het bestuur van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan. Ontslaggronden zijn;</p> <ol style="list-style-type: none"> a. einde van de zittingstermijn; b. eigen verzoek van het lid; c. kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
2.6	De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van een eventuele organisatie deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.
2.7	Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

Artikel 3 – Terugtrekking, verschoning en wrakingsrecht

3.1	<p>Terugtrekking Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de klachtencommissie gedurende de behandeling van de klacht.</p>
3.2	<p>Verschoning Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer hij van oordeel is dat door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.</p>
3.3	<p>Wraking Klager en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid in de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beslist over het bezwaar. Het lid waartegen de wraking is ingeroepen maakt geen deel uit van de samenstelling van de klachtencommissie die over de wraking beslist.</p>

Artikel 4 - Taken van de voorzitter en de klachtencommissie

4.1	<p>De klachtencommissie heeft de volgende taken;</p> <ol style="list-style-type: none"> a. het in ontvangst nemen van de klacht; b. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht door de voorzitter; c. het onderzoeken van de klacht (verzamenen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie); d. formuleren van een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen richting zorgaanbieder; e. het registreren van de klachten en het uitbrengen van een jaarlijks (geanonimiseerd) jaarverslag; f. het melden van klachten, waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard aan de zorgaanbieder en indien aan de orde aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg
------------	--

Artikel 5 – Bevoegdheden van de klachtencommissie

5.1	<p>De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. het instellen van een zelfstandig onderzoek; b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de klager en met inachtneming van de wettelijke bepalingen; c. het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken; d. het horen van getuigen; e. het inschakelen van deskundigen.
------------	--

Artikel 6 – Indiening van de klacht

6.1	Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
6.2	Een klacht met een zorgaanbieder wordt schriftelijk ondertekend ingediend door middel van een door de commissie te verstrekken vragenformulier bij de secretaris en bevat ten minste: <ol style="list-style-type: none"> de naam en het adres van de indiener; de dagtekening; een duidelijke omschrijving van de klacht; de gronden van de klacht; relevante gegevens en stukken betrekking hebbend op de klacht; naam en vestigingsplaats van de zorgaanbieder die wordt aangeklaagd in de klacht; naam en functie van degene die bij de zorginstelling op wie de klacht betrekking heeft.
6.3	De klager heeft verschillende mogelijkheden om de klacht in te dienen; <ol style="list-style-type: none"> rechtstreeks aan de klachtencommissie per e-mail, klachtenbehandeling@eckg.nl per post t.a.v. de ambtelijk secretaris naar Lombokstraat 20, 2022 JB, Haarlem. via het online klachtenformulier op www.eckg.nl op het gedeelte voor het indienen van klachten.
6.4	Het verzoek dient tevens vergezeld te gaan van het door cliënt, en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger, ingevulde en ondertekende formulier, zoals door de commissie elektronisch ter beschikking is gesteld, waarmee cliënt toestemming geeft dat alle voor de klacht relevante stukken door de zorgaanbieder aan de commissie worden verstrekt.
6.5	Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
6.6	De klacht kan gedurende de procedure te alle tijden worden ingetrokken. De commissie bevestigt de intrekking schriftelijk aan partijen.
6.7	De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals een regionaal Tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter.

Artikel 7 – Ontvangst van de klacht

7.1	De ambtelijk secretaris zendt binnen 3 werkdagen een bevestiging aan klager.
7.2	De ambtelijk secretaris stelt binnen 3 werkdagen verweerder op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hier binnen 14 dagen schriftelijk op te reageren, tenzij naar redelijkheid een langere termijn in acht moet worden genomen.

Artikel 8 – Onbevoegdheid van de klachtencommissie en ontvankelijkheid van de klager in de klacht

8.1	De klachtencommissie is onbevoegd indien de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
------------	---

8.2	De klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht indien: <ul style="list-style-type: none"> a. de klacht anoniem is ingediend; b. de klacht is ingediend namens een zorgvrager/cliënt die daarmee niet instemt (als diens instemming is vereist); c. de klacht nog niet is ingediend bij de klachtenfunctionaris; d. de klacht nog bij de klachtenfunctionaris in behandeling is; e. de klacht nog bij de klachtencommissie in behandeling is; f. een gelijke klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan; g. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 6.1
8.3	De klachtencommissie hanteert voor het bepalen of sprake is van een naastbetrokkene tenminste de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> a. de relatie van klager tot de cliënt; b. de mate van betrokkenheid van de klager bij de behandeling/begeleiding van de cliënt; c. de ernst van de klacht; d. de mate waarin de klager een redelijk c.q zwaarwegend belang heeft bij de klacht; e. de mate waarin de zorgaanbieder jegens de klager verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorg; f. wettelijke bepalingen.
8.4	Een klacht kan tevens worden ingediend door de klager indien de verweerder niet langer werkzaam is bij de zorgaanbieder maar ten tijde van het ontstaan van de klacht wel werkzaam was bij de zorgaanbieder.
8.5	Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of verweerder aansprakelijk is maar beperkt zich tot de beoordeling over de gegrondheid van de klacht.
8.6	Indien de klachtencommissie zich onbevoegd verklaart of een klacht niet ontvankelijk verklaart, doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 9 – Behandeling van de klacht

9.1	De klacht wordt behandeld door een jurist, tevens onafhankelijk (vice) voorzitter en tenminste twee leden.
9.2	De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt eventuele relevante gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte schriftelijke toestemming van de klager gevraagd.
9.3	De klachtencommissie stelt zowel klager als verweerder in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
9.4	De klager en de verweerder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. Zij kunnen zich tevens laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
9.5	De klachtencommissie streeft ernaar, als zij een hoorzitting nodig acht, de klager en verweerder tegelijkertijd te horen. Zowel klager als verweerder kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen/kunnen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. Het gescheiden horen vindt slechts plaats als hier gewichtige redenen voor zijn. Het gescheiden horen is ter beoordeling aan de voorzitter.

9.6	Ingeval een mondelinge toelichting niet plaats vindt in elkaars aanwezigheid, stelt de klachtencommissie iedere partij, waar mogelijk schriftelijk, op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.
9.7	De klager en de verweerder hebben recht op een kopie van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt.
9.8	Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen kan worden gevergd.
9.9	Een klager kan in alle stadia van de behandeling van de klacht zijn klacht intrekken. Een schriftelijke bevestiging van deze intrekking wordt toegezonden aan klager en verweerder. Door deze intrekking eindigt de bemoeienis van de klachtencommissie.

Artikel 10 – Uitspraak van de klachtencommissie

10.1	Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak. Deze uitspraak bevat in ieder geval de volgende elementen: <ol style="list-style-type: none"> a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft; b. de naam van klager, verweerder en zorgaanbieder; c. de gevolgde procedure; d. een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht; e. de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden van de klachtencommissie; f. een datum en ondertekening.
10.2	De uitspraak kan aangevuld worden met een of meerdere aanbevelingen aan de zorgaanbieder over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden.
10.3	De klachtencommissie komt binnen 12 weken na indiening van de klacht tot een uitspraak. Indien deze termijn niet haalbaar is, doet de klachtencommissie hiervan met redenen omkleed mededeling aan klager en verweerder onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden gedaan.
10.4	De klachtencommissie heeft de mogelijkheid, indien de termijn van 12 weken wordt overschreden en de klacht mondeling dan wel schriftelijk reeds is toegelicht, een voorlopige uitspraak te doen uitgaan.
10.5	De klachtencommissie doet haar uitspraak toekomen aan klager, de betrokken cliënt indien deze niet zelf de klager is en verweerder.

Artikel 11 – Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie

11.1	De uitspraak naar aanleiding van een algemene klacht is juridisch niet bindend.
11.2	De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoorde persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
11.3	De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als een zwaarwegend advies.
11.4	Binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder aan klager en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

11.5	Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de zorgaanbieder dit met opgave van redenen mee aan klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
-------------	--

Artikel 12 – Ernstige situatie

12.1	Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
12.2	Onder de in artikel 12.1 bedoelde klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg.
12.3	Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake van de situatie, bedoeld in artikel 12.1 binnen een redelijke termijn maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 13 – Huishoudelijk reglement

13.1	De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement met inachtneming van deze klachtenregeling.
13.2	In dit huishoudelijk reglement worden nadere regels vastgelegd over de besluitvorming binnen de klachtencommissie en over taken en bevoegdheden van de ambtelijk secretaris in relatie tot de voorzitter en leden van de klachtencommissie.

Artikel 14 – Registratie klachten

14.1	De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de registratie van de klachten die worden ingediend.
14.2	De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, verweerder en de eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
14.3	De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.
14.4	Na beëindiging van de behandeling van de klacht kunnen de leden van de klachtencommissie hun stukken inleveren bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering dan wel de vernietiging van de stukken.
14.5	De registratie en de dossiers worden gedurende minimaal 2 jaar en maximaal 5 jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

Artikel 15 – Jaarverslag

15.1	De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin worden aangegeven: <ol style="list-style-type: none"> een beknopte beschrijving van de klachtenregeling; de samenstelling van de klachtencommissie; het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten; de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie; de aard van de maatregelen; de besluiten op deze aanbevelingen.
-------------	--

Artikel 16 – Geheimhoudingsplicht

16.1	Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
16.2	De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
16.3	De geheimhoudingsplicht van de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris duurt ook voort na beëindiging van de functie in het kader van de klachtenregeling.

Artikel 17 – Kosten klachtenbehandeling

17.1	Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager geen kosten in rekening gebracht. Aan verweerder worden kosten in rekening gebracht conform de gesloten opdrachtovereenkomst.
17.2	De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager als mede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van de klager.
17.3	De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt komen voor rekening van het Bestuur van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG).

Artikel 18 – Faciliteiten van de klachtencommissie

18.1	Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden. De ambtelijk secretaris treedt als meldpunt op, registreert de binnengekomen klachten, verzorgt de verslaglegging van de eventuele mondelinge behandeling van de klacht en coördineert de afhandeling van de klacht.
18.2	Het Bestuur van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van de klachtencommissie.

Artikel 19 – Bekendmaking van de klachtenregeling

19.1	De Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) maakt deze klachtenregeling bekend onder de aangesloten zorgaanbieders.
19.2	De zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) maken deze regeling openbaar op een wijze die gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 20 – Vaststelling van de klachtenregeling

20.1	De klachtenregeling wordt vastgesteld door het Bestuur van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) en kan worden gewijzigd of door een nieuwe regeling worden vervangen, gehoord hebbende de klachtencommissie.
-------------	--

Artikel 21 – Evaluatie van de klachtenregeling

21.1	Een evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden een jaar nadat de regeling in werking is getreden. Daarna vindt evaluatie plaats om de drie jaar.
-------------	--

Artikel 22 – Overige bepalingen

22.2	In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het Bestuur van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG), gehoord hebbende de klachtencommissie.
-------------	--

Artikel 23 – Inwerkingtreding van de klachtenregeling

23.1	Deze klachtenregeling vervangt de klachtenregeling van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) van 23 augustus 2016.
23.2	Deze klachtenregeling treedt in werking op 13 december 2016.