



Klachtenregeling cliënten Zorgbalans

Een klacht oplossen, doe je niet alleen...

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (Wkkgz) en op artikel 41 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ)¹.

<i>Oorspronkelijke vastgestelde versie:</i>	<i>Januari 2015</i>
<i>Laatst vastgestelde versie, na evaluatie</i>	
<i>en afgestemd met CCR, OR en Klachtencommissie:</i>	<i>Januari 2017</i>

¹ De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg voor psychiatrische patiënten en de Wet zorg en dwang voor mensen met een verstandelijke handicap of lijdend aan dementie zijn in voorbereiding. Mocht deze wetgeving gereed ter vervanging van de BOPZ zijn, dan vervallen de specifieke bepalingen vanuit de BOPZ.

Inhoudsopgave	Pagina
<u>De klachtenregeling cliënten Zorgbalans</u> <i>een uitleg over de werking van deze klachtenregeling</i>	3-6
<u>Bijlage 1</u> : “Werkwijze en samenstelling Klachtencommissie Zorgbalans”	7-14
<u>Bijlage 2</u> : Overzicht taken, bevoegdheden voor medewerkers van Zorgbalans bij klachten van cliënten	15-17

1. Waarom een klachtenregeling?

De medewerkers en vrijwilligers van Zorgbalans zetten zich in voor de beste zorg- en dienstverlening voor u als onze cliënt. Wij vinden het belangrijk dat u zich prettig voelt bij ons en tevreden bent over onze zorg en diensten. Voldoen wij niet aan uw verwachtingen of is -een deel van de- verleende zorg niet naar wens verlopen, dan horen wij dit graag van u. Wij kunnen uw klacht dan oplossen op een voor u zo prettig mogelijke manier!

Ons doel is klachten daar neer te leggen waar deze zijn ontstaan en dat is bij u op de afdeling, in de locatie of in uw buurtteam. Uiteraard ligt de verantwoordelijkheid bij de leidinggevenden binnen Zorgbalans, die ook nauw worden betrokken. In principe proberen wij uw klacht binnen maximaal zes weken op te lossen. Mocht dit niet lukken dan informeren wij u daarover. Een uitzondering op deze termijn is de klacht met een spoedeisend karakter. Voor deze klachten wordt per direct een oplossing gezocht.

Ook willen we als organisatie van iedere klacht kunnen leren om soortgelijke klachten te voorkomen. Wij registreren de resultaten van de klachtafhandeling en de wijze waarop wij gekomen zijn tot de oplossing van uw klacht. Deze resultaten (uw naam wordt niet genoemd) worden besproken in de overleggen met onze medewerkers om er van te leren (en een volgende keer een gelijke klacht te voorkomen).

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop u de zorg- en / of dienstverlening van ons heeft ervaren:

- U voelde zich niet veilig, de verleende zorg / dienstverlening was heeft niet geholpen of de wijze waarop e.a. ging was niet handig of hield onvoldoende rekening met u als cliënt. Of u bent van mening dat de zorg die met u was afgesproken niet of niet op tijd is verleend of niet is afgestemd op uw behoefte;
- U vindt dat de wijze waarop onze zorgverleners hebben gehandeld niet professioneel genoeg of ze hadden volgens u meer moeten of kunnen doen;
- U vindt dat u als cliënt rechten heeft die zorgvuldig in acht moeten worden genomen en dat u niet met respect bent behandeld.

Deze klachtenregeling is tevens bedoeld als u niet tevreden bent over beslissingen zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ)².

² Artikel 41 BOPZ:

- U bent het niet eens met de beslissing dat u niet in staat wordt geacht om uw belangen bij een voorgesteld behandelingsplan redelijk te kunnen waarderen;
- U bent het niet eens met de beslissing om een behandelingsplan geheel of gedeeltelijk toe te passen;
- U bent het niet eens met het toepassen van middelen of maatregelen voor het overbruggen van noodsituaties;
- U bent het niet eens met het beperken van uw bewegingsvrijheid;
- U bent het niet eens met de beslissing om het overeengekomen behandelingsplan niet toe te passen.

U kunt niet bij ons klagen in het kader van deze regeling over:

- De opgelegde eigen bijdrage voor de Thuiszorg door het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK) . Klachten over de rekening en de inning van de zogenaamde eigen bijdrage thuiszorg richt u aan het CAK.
- Een besluit door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) waarin staat welke zorg u nodig heeft en hoeveel op grond van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) is een indicatiebesluit.
U kunt een klacht indienen bij het orgaan (Gemeente) dat verantwoordelijk is voor de afgifte van dit besluit.

Wij mogen deze klachten niet behandelen maar kunnen u eventueel wel assisteren bij het indienen van de klacht. Voor adres gegevens kunt u zich wenden tot de klachtenadviseur.

3. Wie mag klagen? Los ik dit alleen op?

U kunt uw klacht zelf uiten als onze cliënt, maar ook uw vertegenwoordiger (zoals bij ons bekend uit uw zorgdossier) kan dit voor u doen. Voor de goede orde: Wij nemen uw klacht alleen in behandeling als de oorzaak van de klacht minder dan één jaar geleden is.

4. Hoe dien ik een klacht in?

De snelste en gemakkelijkste manier om uw klacht op te lossen is om de klacht direct te bespreken met de u omringende medewerkers. Misschien vindt u dat lastig, in dat geval kunt u advies en /of ondersteuning vragen aan de Klachtenadviseur van Zorgbalans (zie bijlage 2).

Komt u er niet uit dan kunt u uw klacht telefonisch (023-8918408), schriftelijk of per e-mail (klachtencoordinator@zorgbalans.nl) indienen bij de Klachtencoördinator van Zorgbalans (zie bijlage 2).

Klachten over beslissingen zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ), kunt u schriftelijk indienen ter attentie van de Raad van Bestuur.

U kunt voor het schriftelijk indienen van uw klacht gebruik maken van het klachtenformulier dat u aantreft op de website van Zorgbalans of in de bijlage van de brochure "*Niet tevreden over de zorg van Zorgbalans*". Ook op dat moment kunt u gebruik maken van de diensten van onze klachtenadviseurs, bijvoorbeeld voor het formuleren van uw klacht.

5. Ik heb een schriftelijke klacht ingediend en dan...?

- De klachtencoördinator van Zorgbalans neemt na het ontvangen van uw schriftelijke klacht, telefonisch contact met u op. Tijdens dit gesprek bespreekt de klachtencoördinator met u wat de klacht is en met wie deze klacht het beste kan worden besproken. De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en wat voor de afwikkeling hiervan is afgesproken. Zoals gezegd is ons uitgangspunt uw klacht zoveel mogelijk door de betrokken medewerkers en leidinggevenden van Zorgbalans te laten

afhandelen en oplossen. De klachtencoördinator stuurt uw klacht daarom door naar de directeur Wijkzorg of de directeur Wonen en Revalidatie.

Het kan zijn dat u met de klachtencoördinator tot de conclusie komt dat de interne procedure voor het oplossen van uw klacht geen zin (meer) heeft en dat u meer gebaat bent bij een behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie van Zorgbalans. In dat geval stuurt de klachtencoördinator uw klacht door naar deze (externe) Klachtencommissie. Hoe de behandeling van uw klacht bij de Klachtencommissie in zijn werk gaat, kunt u lezen in de bijlage 'Werkwijze en samenstelling Klachtencommissie'.³

- De Directeur Wonen en Revalidatie is verantwoordelijk voor een goede afhandeling van klachten in de locaties. Hij stuurt uw klacht door naar zijn senior teammanager Zorg van de locatie / afdeling, die vervolgens een en ander met u bespreekt en dan met de medewerkers aan de slag gaat om een oplossing te vinden voor het probleem. De Directeur blijft de afhandeling van uw klacht volgen en houdt u en de klachtencoördinator op de hoogte van de voortgang.
- De Directeur Wijkzorg is verantwoordelijk voor een goede afhandeling van klachten die zich voordoen in uw contact met uw buurtteam. Hij stuurt de klacht voor feitelijke afhandeling door naar de eindverantwoordelijke verpleegkundige, die in gesprek gaat met u en met het team om een oplossing te vinden voor uw probleem. De Directeur Wijkzorg blijft de afhandeling van uw klacht volgen en houdt u en de klachtencoördinator op de hoogte van de voortgang.
- U ontvangt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zes weken na het indienen van uw klacht een schriftelijke bericht van ons, waarin we u meedelen wat we, naar aanleiding van het onderzoek, van uw klacht vinden. Ook geven we aan of en zo ja welke oplossing(en) we hebben gevonden voor uw klacht en wanneer en door wie dit wordt geregeld. Indien de oplossing leidt tot wijziging van de bestaande afspraken, wordt dit in het zorgdossier vastgelegd. Indien het vereiste zorgvuldig onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Zorgbalans noodzaakt, kan Zorgbalans de termijn van uiterlijk zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. U wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
- De Raad van Bestuur belast de Klachtencommissie met de behandeling van en de beslissing op schriftelijke klachten over beslissingen zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ). (zie bijlage 1)

6. U bent het niet eens met de wijze waarop uw klacht is opgevangen in de interne procedure, wat nu...?

U bent niet tevreden met de oplossing van uw klacht die Zorgbalans u aanbiedt. U bespreekt dit met de klachtencoördinator. Wanneer u hiervoor kiest kan uw klacht voor behandeling worden overgedragen aan de Klachtencommissie van Zorgbalans. Daartoe stelt u in samenspraak met de klachtencoördinator vast welke documenten ter behandeling worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. Dat is

³ Bijlage 'Werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie van Zorgbalans

dan de basis voor de behandeling bij de Klachtencommissie. Als de behandeling is gestart kunnen er geen documenten meer worden toegevoegd.

7. Ik ben niet tevreden over het resultaat van de behandeling van mijn klacht door de Klachtencommissie, wat nu?

Binnen een maand na dagtekening van de uitspraak door de Klachtencommissie laat de Raad van Bestuur van Zorgbalans u weten of het oordeel van de Klachtencommissie wordt overgenomen en of en zo ja welke maatregelen worden getroffen.

Als u het niet eens bent met de wijze waarop Zorgbalans uw klacht heeft opgelost, is er sprake van een geschil. U kunt uw geschil binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Zorgbalans heeft ingediend, voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG). Het reglement van de geschillencommissie is te vinden op [https://www.degeschillencommissie.nl/over-](https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/verpleging-verzorging-en-thuiszorg/)

[ons/commissies/verpleging-verzorging-en-thuiszorg/](https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/verpleging-verzorging-en-thuiszorg/)

Het adres van de Geschillencommissie VVG:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

8. Wat gebeurt er met de uitkomsten van klachten?

Jaarlijks legt de Raad van Bestuur in het Maatschappelijk Jaarverslag verantwoording af wat de doelstellingen, inspanningen en resultaten zijn ten aanzien van de afhandeling van klachten en tot welke algemene (verbeter)maatregelen dit binnen Zorgbalans heeft geleid. De Centrale Cliëntenraad en de Raad van Toezicht & Advies worden eveneens regelmatig op de hoogte gehouden van algemene zaken (uw naam wordt niet bekend gemaakt).

9. Voldoet de Klachtenregeling cliënten Zorgbalans voor onze cliënten?

De Klachtenregeling cliënten Zorgbalans heeft op 23 juli 2013 een positief verzwaard advies ontvangen van de Centrale Cliënten Raad, de Ondernemingsraad heeft op 2 juli 2013 hieraan instemming verleend en de Raad van Toezicht & Advies heeft op 15 december 2014 haar goedkeuring hieraan verleend. In de vergadering van 20 januari 2015 heeft de Raad van Bestuur de klachtenregeling cliënten Zorgbalans definitief vastgesteld met als ingangsdatum 21 januari 2015.

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie en bij iedere voorgenomen wijziging ten minste de Klachtencommissie en de Centrale Cliëntenraad.

In situaties waarin deze Klachtenregeling cliënten Zorgbalans niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

10. Overige bepalingen

- Wij brengen geen kosten bij u in rekening voor het behandelen van de klacht en de oplossing daarvan.
- Wij gaan zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om en behandelen deze vertrouwelijk.

- Zorgbalans en/of de klachtencommissie bewaren uw klachtdossier maximaal twee jaar. Uw klachtdossier wordt niet bij uw zorgdossier gevoegd. Een oplossing van uw klacht die leidt tot nieuwe afspraken over de zorg en/ of dienstverlening wordt wel in het zorgdossier opgenomen.
- Deze Klachtenregeling Cliënten Zorgbalans belet u niet om uw klacht aan andere instanties voor te leggen. Deze regeling is een uitwerking van de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) die het mogelijk maakt dat cliënten hun ongenoegen kunnen uiten. De regeling is ook in te zien op onze website; www.zorgbalans.nl

Bijlage 1: 'Werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie van Zorgbalans'

Artikel 1

De Klachtencommissie

1. Zorgbalans heeft een onafhankelijke Klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur van Zorgbalans ziet erop toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De Raad van Bestuur benoemt de leden van Klachtencommissie en stelt de faciliteiten ter beschikking die de Klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 2.

Samenstelling Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste negen leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de Klachtencommissie en de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter in functie.
3. De Raad van Bestuur stelt de Klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is. Daartoe benoemt de Raad van Bestuur tenminste één jurist en één verpleeghuisarts/specialist ouderengeneeskunde en één lid op voordracht van de Centrale Cliëntenraad tot lid van de Klachtencommissie.
4. Personen die werkzaam zijn bij of voor Zorgbalans en Flexicura, korter dan 1 jaar uit dienst zijn getreden, of lid zijn van de Centrale Cliënten Raad of de Raad van Toezicht & Advies of cliënt zijn van Zorgbalans, zijn niet benoembaar tot lid van de Klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de Centrale Cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de Klachtencommissie.
6. De Raad van Bestuur stelt de Klachtencommissie in de gelegenheid advies uit te brengen over ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een nieuw lid van de Klachtencommissie.
7. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd conform bovengenoemde procedure.

Artikel 3.

Einde lidmaatschap Klachtencommissie

1. De leden treden uit de commissie als:
 - a. zij in dienst treden van Zorgbalans of één van de dochter ondernemingen
 - b. lid worden van de CCR of de RvT&A van Zorgbalans
 - c. zelf cliënt worden van Zorgbalans of één van de dochter ondernemingen
 - d. de zittingstermijn is verstreken;
 - e. een lid besluit om uit de commissie treden;
 - f. langdurige ziekte van een lid;
 - g. overlijden van een lid;

- h. de Raad van Bestuur aanleiding ziet om een lid te ontslaan zie art. 3.2
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de Klachtencommissie:
 - a. als het lid de deskundigheid verliest die bepalend was voor de benoeming in de Klachtencommissie
 - b. op verzoek van de Klachtencommissie vanwege disfunctioneren. Dit verzoek doet de Klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de Klachtencommissie ontslaan, wanneer de Klachtencommissie niet werkt conform deze regeling.

Artikel 4. Ambtelijk secretaris

1. De Raad van Bestuur stelt de Klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de Klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de Klachtencommissie.

Artikel 5.

Indienen van een klacht

1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De Klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. De Klachtencommissie kan aan de Raad van Bestuur verzoeken de mogelijkheid te onderzoeken om er samen uit te komen. Klager kan aangeven hier geen prijs op te stellen of uit de klacht blijkt dat eerdere pogingen om het samen eens te worden niet zijn gelukt. Indien geen bemiddelingspoging wordt gedaan dan wel de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.
4. De Klachtencommissie ziet het zorgdossier alleen in als -en voor zover- dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De Klachtencommissie vraagt de klager hiervoor om een gerichte machtiging en stelt de klager expliciet op de hoogte van het gebruik van het dossier. Uitzondering op deze regel is dat degene die op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn beroep tot geheimhouding is verplicht, zonder toestemming van de cliënt, overeenkomstig de vastgestelde procedure aan de daartoe aangewezen functionaris de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, verstrekken die noodzakelijk zijn te achten om een incident te onderzoeken.
5. De Klachtencommissie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de Raad van Bestuur met het verzoek om aan te geven wie van Zorgbalans de inhoudelijke voorbereiding van het verweer op zich neemt. De Klachtencommissie stelt deze vertegenwoordiger 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 vertegenwoordiger van Zorgbalans tijdens de zitting zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

6. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, vergewist de Klachtencommissie zich ervan of die ander (de vertegenwoordiger of naaste) de cliënt heeft betrokken bij de indienen van de klacht en over de juiste machtiging beschikt. Als de cliënt niet op de hoogte is van of niet instemt met de indiening van de klacht, beoordeelt de Klachtencommissie of er voldoende zwaarwegende redenen bestaan om de klacht in behandeling te nemen. De overwegingen bij deze beoordeling worden aan betrokkenen bekend gemaakt.
7. Er worden klager geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht of de ondersteuning door een klachtadviseur van Zorgbalans in rekening gebracht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een externe adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, externe adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

Artikel 6.

Aard van de klacht en de termijn van behandeling

De Klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de Klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en de termijn (max. vier weken) waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 7

Bevoegdheid van de Klachtencommissie

1. De voorzitter van de Klachtencommissie beoordeelt of de Klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de Klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de Klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
4. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkheidstelling inhouden spreekt de Klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkheidstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf. Klager kan zich bijvoorbeeld voor een financiële aansprakelijkheid (schadevergoeding) wenden tot de Geschillencommissie of voor een strafrechtelijke uitspraak tot de rechtbank.

Artikel 8.

Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de Klachtencommissie, of diens plaatsvervanger, kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Klachtencommissie is behandeld of nog in behandeling is;
 - b. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de Klachtencommissie, of diens plaatsvervanger, een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, of diens plaatsvervanger, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de Klachtencommissie, of diens plaatsvervanger, samen met twee door hem aan te wijzen andere (niet betrokken bij de eerste behandeling) leden van de Klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 9.

(Mondelinge) melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De (voorzitter van) de Klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter of dringend/ ernstig bedreigend.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De (voorzitter van) de Klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur om binnen een door hem te bepalen termijn de Klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie.

Artikel 10.

Melding aan de Inspectie van de Gezondheidszorg

1. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 9 meldt de Klachtencommissie deze klacht schriftelijk aan de Raad van Toezicht & Advies.
2. Indien de Raad van Toezicht & Advies binnen de door de Klachtencommissie gestelde termijn niet reageert, meldt de Klachtencommissie deze klacht schriftelijk aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.
Voorafgaand aan de meldingen zoals bedoeld in het eerste lid stelt de Klachtencommissie de Raad van Bestuur en de klager op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de Klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de Inspecteur voor GezondheidsZorg.

4. De Klachtencommissie deelt de Raad van Toezicht & Advies, de Raad van Bestuur, en de klager schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 11.

De zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de Klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon die persoonlijk betrokken is bij een klacht, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de Klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht (recht van verschoning).
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de (vertegenwoordiger van) aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.
6. De ambtelijke secretaris van de Klachtencommissie verstrekt aan de zittingscommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante opgevraagde informatie.

Artikel 12.

Wraking

1. Zowel de klager als de Raad van Bestuur kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling binnen een termijn van twee weken.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de Klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 13.

Onderzoek

1. De Klachtencommissie kan medewerkers van Zorgbalans verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Zorgbalans zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de Klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevegd kan worden.
3. De Klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Zorgbalans.

Artikel 14.

Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de (vertegenwoordiger) van aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de (vertegenwoordiger van) aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.
5. Reiskosten van klager en eventuele andere begeleiders worden niet vergoed.

artikel 15.

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. Als de Klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de Klachtencommissie dit mee aan de Raad van Bestuur.

artikel 16.

Uitspraak Klachtencommissie

1. De uitspraak van de Klachtencommissie strekt tot geheel of gedeeltelijk gegrond, dan wel ongegrond verklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de Klachtencommissie
 - a) de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b) de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c) de wijze waarop de Klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d) het oordeel van de Klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e) de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f) Indien het een BOPZ klacht betreft de mogelijkheid om binnen zes weken tegen de uitspraak in beroep te gaan bij de rechtbank;
 - g) eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie.
5. Uitspraken van de Klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de Klachtencommissie.
6. De Klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan
 - a) de klager;
 - b) de betrokken cliënt of zijn haar/ vertegenwoordiger,

c) de Raad van Bestuur van Zorgbalans of haar vertegenwoordiger.

artikel 17.

Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur meldt klager schriftelijk -binnen een maand na dagtekening van de uitspraak door de Klachtencommissie- of hij naar aanleiding van de uitspraak van de Klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De Raad van Bestuur meldt klager tevens dat hij, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Geschillencommissie VVG. Zie artikel 20 van deze Werkwijze.
2. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de Raad van Bestuur dit gemotiveerd mee aan de klager. De Raad van Bestuur meldt de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog kenbaar zal maken.
3. De schriftelijke mededelingen in het eerste en tweede lid worden ook gedaan aan de Klachtencommissie.

artikel 18

Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie krijgen, geheim te houden, behalve als een wettelijk voorschrift bekendmaking verplicht maakt, de onderliggende klachtenregeling dit vereist of bekendmaking geboden is vanuit een eis van interne veiligheid bij Zorgbalans.

artikel 19.

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard. Indien de klachtafhandeling heeft geleid tot een nieuwe afspraken over de zorg en/ of dienstverlening, wordt deze wel in het zorgdossier opgenomen.

artikel 20. Geschillencommissie

1. Een geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij Zorgbalans heeft ingediend worden ingediend bij de Geschillencommissie VVG.
2. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend, tenzij het bindend advies binnen twee maanden na verzending van de uitspraak door Zorgbalans of cliënt aan de gewone rechter is voorgelegd.
3. De Geschillencommissie kan een gemaximeerde schadeloosstelling tot € 25.000,-- opleggen, zie het Reglement Geschillencommissie VVG.

artikel 21.

Jaarverslag en reglement

De Klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur.

artikel 22.

Onvoorziene omstandigheden

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

artikel 23.

Vaststelling en wijziging regeling “Werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie van Zorgbalans’

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

artikel 24.

Datum van inwerkingtreding

De regeling “Werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie van Zorgbalans’ treedt in werking op 21 januari 2015.

Bijlage 2: Overzicht taken en bevoegdheden voor medewerkers van Zorgbalans bij klachten van cliënten

Algemeen:

“Iedere medewerker neemt op ieder moment op elk niveau zijn verantwoordelijkheid voor het bieden van kwalitatief hoogwaardige zorg”

Wie doet wat?

A. Interne procedure

De lijn

Mondelinge klachten worden doorgesproken en voor zover mogelijk opgelost. Eventueel wordt gebruik gemaakt van een klachtenadviseur voor ondersteuning in het oplossen van een klacht.

Klachtenadviseur

Wordt benaderd door de cliënt of de medewerker voor (mentale) ondersteuning bij het opstellen c.q. het reageren op een klacht. Indien beide partijen dat wensen kan de klachtenadviseur optreden als bemiddelaar in de klachtafhandeling mits hij niet al als adviseur van één van de partijen optreedt.

Klachtencoördinator

De schriftelijke klacht komt binnen via het e-mailadres van de klachtencoördinator (Klachtencoördinator@zorgbalans.nl) of de klachtencoördinator wordt gebeld over een klacht via de klachtentelefoon (023-8918408). De klachtencoördinator bespreekt de klacht met klager. Tijdens dit gesprek is het belangrijk dat duidelijk wordt, waar het om gaat. In samenspraak met klager wordt gericht gekozen waar de klacht het best afgewikkeld kan worden. De klachtencoördinator onderhoudt de contacten en ziet er op toe dat termijnen bewaakt worden. Indien beide partijen dat wensen kan de klachtencoördinator optreden als bemiddelaar in de klachtafhandeling. De gemiddelde termijn, waarbinnen we een kwestie oplossen bedraagt twee weken. De klachtenregeling staat een termijn toe van zes weken. Indien deze termijn te kort is, informeert de klachtencoördinator klager dat er meer tijd nodig is om zijn klacht op te kunnen lossen. Deze extra tijd bedraagt ten hoogste vier weken.

De klachtencoördinator registreert het verloop van het oplossen van de klacht in een overzicht.

Directeur Wonen en Revalidatie / Directeur Wijkzorg

De klachtencoördinator meldt de klacht aan de Directeur Wonen en Revalidatie of Directeur Wijkzorg. Deze treedt in overleg met de Senior Team Manager Zorg / eindverantwoordelijke van het buurtteam. De acties worden uitgezet en het verloop van het oplossen van de klacht wordt bijgehouden in het klachtdossier bij de klachtencoördinator. Ook de uiteindelijk gekozen oplossing wordt teruggekoppeld aan de

klachtencoördinator. De oplossing van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de cliënt. Het management bespreekt in het teamoverleg in de locatie in hoofdlijnen de ontvangen klachten, voor welke oplossing is gekozen en hoe klachten voor de toekomst kunnen worden voorkomen.

Bestuurssecretaris

De klachtencoördinator bespreekt ingewikkelde kwesties met de bestuurssecretaris voor het bepalen van de juiste route. Zo kan het zijn dat direct gekozen wordt voor de externe procedure via de Klachtencommissie. De bestuurssecretaris onderhoudt tevens de contacten met de Raad van Bestuur. Ook via een andere route binnengekomen klachten (Raad van Bestuur, klachten via de Inspectie voor de gezondheidszorg) worden ter informatie en registratie doorgestuurd naar de klachtencoördinator.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van klachten van Zorgbalans. De Raad van Bestuur is aanspreekpunt voor de Klachtencommissie. Klachten over beslissingen zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) die schriftelijk bij de Raad van Bestuur zijn ingediend worden door de Raad van Bestuur ter behandeling overgedragen aan de Klachtencommissie).

B. Externe procedure (via de Klachtencommissie)

Klachtencommissie

Een klacht kan door de klachtencoördinator- direct worden voorgelegd aan de Klachtencommissie of in tweede instantie, nadat Zorgbalans de klacht niet naar tevredenheid heeft opgelost. De klachtencoördinator neemt hiervoor contact op met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Ambtelijk secretaris

De klachtencoördinator overlegt met klager over de inhoud van zijn klacht en welke documenten hij voor wil leggen aan de Klachtencommissie. De klachtencoördinator stuurt de schriftelijk ontvangen stukken door naar de ambtelijk secretaris. Zie verder bijlage 'Werkwijze en samenstelling Klachtencommissie'.

Klachtencommissie

Zie verder bijlage 1: 'Werkwijze en samenstelling Klachtencommissie'

Raad van Bestuur

Zie verder bijlage 1: 'Werkwijze en samenstelling Klachtencommissie'

Geschil

Zie verder bijlage 1: 'Werkwijze en samenstelling Klachtencommissie en het Reglement geschillencommissie VVT.

C. Klachtenanalyse; nadere uitwerking van klachtmanagement

Klachtencoördinator

Levert per kwartaal gegevens aan van het aantal ingediende klachten in de Intramurale, - Extramurale zorg en over de ondersteunende diensten, inclusief een geanonimiseerde rapportage over de toedracht en gekozen werkwijze voor een oplossing.

Bestuursecretaris

Ontvangt per kwartaal de klachtenanalyses van de klachtencoördinator en bespreekt deze met de Raad van Bestuur. De bestuursecretaris maakt jaarlijks een rapportage van de afgehandelde klachten. Deze rapportage maakt onderdeel uit van het maatschappelijk jaarverslag.

Raad van Bestuur

Bespreekt de resultaten van de periodieke klachtenrapportages en de in te zetten verbetermaatregelen in dit kader met de betrokken directeur(en).