

## Klachtenreglement Zorg & Co

### ALGEMEEN

#### Artikel 1 Algemene bepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. *Zorgaanbieder*
  - bij deze klachtenregeling aangesloten, als zelfstandige zonder personeel werkende verpleegkundige, verzorgende, helpende dan wel huishoudelijke verzorgende die zorg of een dienst verleent, als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz- of Zvw-zorg, evenals andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt; evenals maatschappelijk werkers, sociaal pedagogisch hulpverleners enzovoorts;
  - de bij deze klachtenregeling aangesloten (rechts)persoon, als bedoeld in artikel 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, welke (rechts)persoon zorg verleent c.q. doet verlenen.
- b. *Cliënt/opdrachtgever of Patiënt*  
Een natuurlijk- of rechtspersoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent c.q. heeft verleend.
- c. *Gedraging*  
Enig handelen of nalaten, evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt/opdrachtgever c.q. patiënt.
- d. *Klager*  
Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt/opdrachtgever c.q. patiënt zelf, de vertegenwoordiger van de cliënt c.q. patiënt, welke door hem/haar is aangewezen, of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt c.q. patiënt, de zaakwaarnemer voor degene die zijn zaken niet zelf (meer) kan behartigen, dan wel de nabestaanden van een inmiddels overleden cliënt of patiënt. Ook naasten, die een directe rol hebben in de zorg voor een cliënt c.q. patiënt, zijn gerechtigd een klacht in te dienen over een gedraging van de betreffende zorgaanbieder jegens de cliënt/patiënt en/of jegens henzelf, slechts indien en voor zover de cliënt c.q. patiënt hiermee (en zulks uitdrukkelijk) instemt.
- e. *Klacht*  
Een uiting van onvrede over een gedraging van een zorgaanbieder jegens de cliënt/opdrachtgever c.q. patiënt, de nabestaande(n), de, al dan niet wettelijke, vertegenwoordiger, zaakwaarnemer en/of naasten. Een klacht kan betrekking hebben op door de zorgaanbieder geleverde zorg, de bejegening, de kwaliteit van de door de zorgaanbieder geleverde dienstverlening of de organisatie van de zorgverlening.
- f. *Aangeklaagde*  
De persoon tegen wie de klacht zich richt, dan wel degene die de verantwoordelijkheid draagt voor de gedraging(en) c.q. handeling(en), waarop de klacht betrekking heeft.
- g. *Klachtencommissie*  
De door Coöperatie Zorg & Co U.A. ingestelde onafhankelijke commissie, die belast is met de behandeling van bij haar ingediende klachten. De Klachtencommissie neemt voor de bij deze klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders de taken op zich, als bedoeld in (onder meer artikel 15) van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

- h. *Klachtenopvang*  
De ambtelijk secretaris verstrekt informatie, voorlichting en advies naar aanleiding van vragen en/of klachten en verleent medewerking bij de eventuele verdere afhandeling en/of afwikkeling van klachten.
- i. *Bemiddeling*  
De door een neutrale en onpartijdige bemiddelaar ontplooiende activiteiten, waaronder het tot stand brengen van overleg tussen klager en aangeklaagde, teneinde tot een bevredigende oplossing van een klacht voor zowel klager als aangeklaagde te komen.
- j. *Klachtenbehandeling*  
Het door de klachtencommissie behandelen, onderzoeken en beoordelen van een klacht, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van (een) aanbeveling(en) aan de zorgaanbieder over de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen. Het oordeel van de klachtencommissie heeft een niet-juridisch afdwingbaar karakter.
- k. *Klachtenregeling*  
De onderhavige regeling, waarin de procedures, werkwijze en verantwoordelijkheden voor klachtenopvang, bemiddeling en klachtenbehandeling zijn beschreven.
- l. *Coöperatie Zorg & Co U.A.*  
De coöperatieve vereniging met uitgesloten aansprakelijkheid Coöperatie Zorg & Co U.A., de coöperatieve vereniging met uitgesloten aansprakelijkheid Coöperatie Ambulante Zelfstandige Zorg- en hulpverleners U.A., beiden gevestigd en kantoorhoudende te 6181 MA Elsloo aan het Business Park Stein met no. 108, verder te noemen **Zorg & Co**.
- m. *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*  
De Wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg), verder te noemen Wkkgz.

## **Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling**

De onderhavige regeling heeft onder meer tot doel:

- a. recht te doen aan de belangen van de individuele klager met inachtneming van de rechten en gerechtvaardigde belangen van de aangeklaagde;
- b. een procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten;
- c. het beschermen van de rechten van cliënten/opdrachtgevers c.q. patiënten en het creëren van een mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- d. bij te dragen aan de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de zorg, zoals verleend door de bij deze regeling aangesloten zorgaanbieders.

## **Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling**

De onderhavige regeling is onder meer gebaseerd op de navolgende uitgangspunten:

- a. een klacht wordt bij voorkeur door klager en aangeklaagde gezamenlijk, al dan niet door tussenkomst van een bemiddelaar, opgelost;
- b. de klager behoudt te allen tijde het recht zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden;
- c. de klachtencommissie, alsook de bemiddelaar, is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig;
- d. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;

- e. de klager en de aangeklaagde hebben, desgewenst, recht op bijstand en het recht zich tijdens de klachtprocedure te doen vertegenwoordigen;
- f. de procedure is transparant, overzichtelijk en met de nodige waarborgen omgeven. Zo wordt een zorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie alsmede de toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor gewaarborgd. Dit houdt in dat zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld mondeling dan wel schriftelijk op een klacht te reageren en kennis te nemen van alle gegevens en informaties waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert;
- g. klager en aangeklaagde hebben derhalve beiden recht op inzage van alle documenten c.q. stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, waarbij indien en voor zover mogelijk de vertrouwelijkheid van bedoelde documenten en stukken wordt gewaarborgd, en voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen niet wordt aangetast;
- h. de leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en de bemiddelaar hebben een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden;
- i. de klager behoudt in alle gevallen het recht zijn klacht aanhangig te maken bij een andere, daartoe geëigende instantie, zoals bijvoorbeeld de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Tuchtcollege Gezondheidszorg, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter en/of, in voorkomend geval, de Strafrechter. De klachtencommissie kan besluiten niet tot behandeling van een klacht over te gaan, indien de aangelegenheid waarover wordt geklaagd, reeds bij een van de hiervoor genoemde instanties aanhangig is gemaakt.

## KLACHTENCOMMISSIE

### Artikel 4 Totstandkoming, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie

- 4.1 Een klachtencommissie is ingesteld door Zorg & Co.
- 4.2 Uitgangspunt bij de samenstelling van de klachtencommissie is, dat zij haar taken en werkzaamheden zo veel mogelijk met de vereiste onafhankelijkheid kan verrichten.
- 4.3 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waarbij:
  - a. een onafhankelijke voorzitter met kennis van de gezondheidszorg;
  - b. een ambtelijk secretaris met juridische kennis, bij voorkeur met de kwalificatie Meester in het Nederlands recht (of daaraan gelijkwaardige mastertitel 'LL.M');;
  - c. een lid op voordracht van Zorg & Co.
- 4.4 Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd.
- 4.5 Zorg & Co draagt zorg voor het opstellen van een functieprofiel, waaraan de diverse leden en/of dier plaatsvervangers dienen te voldoen.
- 4.6 Aan de klachtencommissie is door Zorg & Co een onafhankelijke ambtelijk secretaris toegevoegd in de vorm van een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is geen lid van de klachtencommissie en is in het kader van de onderhavige regeling, onder meer, belast met:

- a. klachtenopvang; derhalve het verstrekken van informatie, voorlichting en advies naar aanleiding van vragen en/of klachten en het verlenen van medewerking bij de eventuele verdere afhandeling en/of afwikkeling van klachten;
  - b. het ondersteunen van de klager bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
  - c. de administratieve verwerking, zoals de registratie van klachten, verslagleggen, het voeren van correspondentie ten behoeve van de klachtencommissie, alsmede dossiervoering. De registratie van klachten dient zodanig te geschieden dat de privacy van zowel klager als de aangeklaagde in voldoende mate wordt gewaarborgd.
- 4.7 De klachtencommissie is zodanig samengesteld en treedt zodanig op, dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van een klacht zo veel mogelijk wordt gewaarborgd. De klachtencommissie bewaakt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. Bij de behandeling van de klacht bestaat de commissie minimaal uit drie leden.
- 4.8 Zorg & Co voorziet in de benodigde faciliteiten en middelen voor het goed functioneren van de klachtencommissie.
- 4.9 De klachtencommissie heeft vrije toegang tot de instelling/voorziening, met respect voor ieders persoonlijke levenssfeer.
- 4.10 Ten behoeve van de behandeling van de klacht is de klachtencommissie bevoegd tot het zich ter plaatse van de situatie op de hoogte stellen. Zorg & Co en/of het lid verleent haar medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid, binnen de grenzen van privacy en dienstverlening.
- 4.11 De commissie kan bij strijdigheid van de klachtenregeling met andere interne regelingen de klachtenregeling laten prevaleren.
- 4.12 De leden van de klachtencommissie, alsmede de plaatsvervangende leden, worden door het bestuur van Zorg & Co benoemd. De leden, alsmede de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn eenmaal (terstond) herbenoembaar. Het plaatsvervangend lidmaatschap van de klachtencommissie kan in lidmaatschap worden omgezet en vice versa, waarbij de totale zittingstermijn van de functionaris in geen geval langer dan tweemaal drie jaar kan zijn.
- 4.13 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van zowel de leden als de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie. Bij tussentijds aftreden van een lid neemt een opvolger diens plaats in op het rooster van aftreden.
- 4.14 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig aftreden. Het bestuur van Zorg & Co zal aan het aftredende (plaatsvervangende) commissielid in voorkomend geval ontslag verlenen. Zorg & Co, welke het (plaatsvervangend) lid heeft voorgedragen, draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.
- 4.15 Het bestuur van Zorg & Co kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid uit diens functie ontslaan. Redenen voor ontslag kunnen gelegen zijn in:

- het einde van de zittingsperiode van het (plaatsvervangend) commissielid;
- kennelijke ongeschiktheid van het (plaatsvervangend) commissielid voor de functie en taak van de klachtencommissie;
- het vrijwillig aftreden van het (plaatsvervangend) commissielid;
- het niet handelen van een (plaatsvervangend) lid overeenkomstig de bepalingen van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 5 Terugtrekking, wraking en verschoning van leden van de klachtencommissie**

- 5.1 Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze bij een te behandelen klacht betrokken is (geweest), dan treedt dit lid gedurende de behandeling van bedoelde klacht uit de klachtencommissie terug.
- 5.2 Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen, wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer gewaarborgd is.
- 5.3 Zowel klager als aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van één of meerdere leden van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar dient in voorkomend geval schriftelijk gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar, met dien verstande, dat het gewraakte lid niet deelneemt aan deze besluitvorming.
- 5.4 Ingeval van terugtrekking, verschoning of wraking wordt het lid gedurende de behandeling van de klacht, door zijn/haar plaatsvervanger vervangen.

#### **Artikel 6 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie**

- 6.1 De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie onder meer, doch geenszins uitsluitend, de volgende taken:
- a. het in ontvangst nemen van een klacht, alsmede het waarborgen van een correcte afhandeling van de klacht;
  - b. het op basis van de behandeling van de klacht beoordelen van de ontvankelijkheid en gegrondheid van de ontvangen klacht;
  - c. de klager informeren over de verschillende mogelijkheden van behandeling van de klacht, waaronder de mogelijkheid tot bemiddeling, schriftelijke afhandeling van de klacht en/of het houden van een hoorzitting;
  - d. het onderzoeken van de klacht, waaronder het verzamelen van gegevens, feiten en relevante stukken, indien gewenst of noodzakelijk, het horen van partijen en/of relevante personen en het toetsen c.q. waarderen van de ontvangen informatie;
  - e. het beoordelen van klachten en het komen tot een uitspraak, eventueel vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde en/of de bij dit reglement aangesloten zorgaanbieders, indien en voor zover de uitspraak daartoe gronden bevat;
  - f. het, in het kader van preventie en verbetering van de zorg, signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- c.q. dienstverlening van de bij deze klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder, alsmede het ter zake adviseren van de bij deze klachtenregeling aangesloten partijen;
  - g. het (doen) zorgen voor een goede registratie van ingediende klachten, het vastleggen van de in het kader van de afhandeling van de klacht verrichte activiteiten, alsmede het uitbrengen van een (geanonimiseerd) jaar verslag;

- h. het in voorkomende gevallen adviseren van het bestuur van Zorg & Co over zaken waarin het onderhavige reglement niet voorziet en het verstrekken van adviezen omtrent wijzigingen c.q. aanpassingen dienaangaande.
- 6.2 De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie en taken, als hiervoor bedoeld, onder meer, doch geenszins uitsluitend, de volgende bevoegdheden:
- a. het zelfstandig instellen van een onderzoek;
  - b. het inwinnen en opvragen van informatie en het raadplegen van relevante stukken ten aanzien van de ingediende klacht, een en ander na schriftelijke toestemming van de cliënt/patiënt c.q. klager en zulks met inachtneming van de wettelijke bepaling ter zake, alsmede de geheimhoudings- en privacy bepalingen, als opgenomen in artikel 18 van dit reglement;
  - c. het oproepen en horen van klager en aangeklaagde, alsmede personen, die direct dan wel indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
  - d. het oproepen en horen van getuigen en deskundigen;
  - e. het ambtshalve inschakelen van deskundigen;
  - f. het doorzenden van een klacht aan de Inspectie voor Gezondheidszorg, indien mogelijk sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik, een misdrijf of een (andere) ernstige situatie van structurele aard, zoals bijvoorbeeld onverantwoorde zorg- c.q. dienstverlening van een zorgaanbieder jegens een cliënt/patiënt. De klachtencommissie informeert de klager en zo mogelijk de aangeklaagde over haar doorzend- c.q. meldingsvoornemen, doch stelt de aangeklaagde eerst zelf in de gelegenheid zijn of haar verantwoordelijkheid ter zake te nemen. Doorzending van de klacht door de klachtencommissie vindt plaats, wanneer de klachtencommissie niet is gebleken dat de betreffende zorgaanbieder c.q. aangeklaagde ter zake maatregelen heeft getroffen;
  - g. ingeval een zorgaanbieder/aangeklaagde niet voldoet aan de vereiste van deze klachtenregeling en/of sprake is van onvoldoende medewerking aan de uitvoering van de klachtenregeling, meldt de klachtencommissie dit aan Zorg & Co. Zorg & Co onderneemt alsdan passende actie.
- 6.3 De klachtencommissie vervult haar taken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. De klachtencommissie motiveert al haar beslissingen.
- 6.4 De klachtencommissie vervult haar taken op basis van respect voor de integriteit van de klager en degene over wie is geklaagd. De klachtencommissie houdt daarbij rekening met de gerechtvaardigde belangen van alle betrokkenen.
- 6.5 De klachtencommissie streeft bij de uitvoering van haar werkzaamheden naar zelfstandigheid en neutraliteit.

## **KLACHTENPROCEDURE**

### **Artikel 7 Indienen van een klacht**

- 7.1 De klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie tot de zorgaanbieder op wie de gedraging/klacht betrekking heeft, teneinde te trachten op deze wijze tot een oplossing te

komen. De zorgaanbieder verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen hem/haar gerichte klacht op een zo kort mogelijke termijn met de klager te bespreken.

- 7.2 Indien overleg tussen de klager en de zorgaanbieder niet heeft geresulteerd in een oplossing van de klacht, kan de klager zijn klacht aan de klachtencommissie voorleggen. Indien de klager betreffende de klacht geen overleg wenst met de zorgaanbieder tegen wie de klacht zich richt, kan de klager de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.
- 7.3 Een klacht dient door klager schriftelijk, door middel van het invullen van een klachtenformulier, bij het secretariaat van de klachtencommissie ingediend te worden. Dit klachtenformulier is ook te vinden op de website van Zorg & Co en kan online worden ingevuld. De klager vermeldt daarbij zijn naam, adresgegevens en bereikbaarheid. Ingeval van (wettelijke) vertegenwoordiging, zaakwaarneming of indien de klacht door nabestaanden of naasten wordt ingediend, vermeldt de klacht eveneens de naam van de cliënt/patiënt. De klacht vermeldt voorts:
- de datum;
  - de naam van de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
  - de feiten en gedragingen, welke aan de ingediende klacht ten grondslag liggen, dan wel hebben gelegen;
  - een beschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
  - een gemotiveerde toelichting op één of meerdere van de hiervoor genoemde punten.
- 7.4 Indien van vertegenwoordiging of zaakwaarneming van een meerderjarige cliënt/patiënt sprake is, dient de klacht van een schriftelijke verklaring te worden vergezeld, waaruit van (die) vertegenwoordiging of zaakwaarneming blijkt.
- 7.5 De klager kan zich bij het indienen van een klacht, desgewenst, door een adviseur of deskundige laten bijstaan.
- 7.6 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zijn klacht aanhangig te maken bij een andere, daartoe geëigende instantie, zoals (bijvoorbeeld) de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Tuchtcollege Gezondheidszorg, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of, in voorkomend geval, de Strafrechter.
- 7.7 De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraken over al dan niet juridische aansprakelijkheid. De klachtencommissie neemt derhalve slechts het gedeelte van de klacht in behandeling, dat geen betrekking op aansprakelijkheid dan wel een schadeclaim heeft.

## **Artikel 8      Ontvangst van een klacht**

- 8.1 De klachtencommissie zendt de klager binnen veertien dagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht, bij gelegenheid waarvan de klager tevens wordt geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure en de samenstelling van de klachtencommissie.

- 8.2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager alsnog in de gelegenheid binnen veertien dagen schriftelijk aanvullende informatie te verschaffen.
- 8.3 De klachtencommissie beslist over de ontvankelijkheid van de klager in zijn/haar klacht en de bevoegdheid van de commissie tot behandeling van de klacht.
- 8.4 De klachtencommissie is bevoegd de klacht naar een onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar te verwijzen, waarbij door de klager tezamen met de aangeklaagde naar een minnelijke oplossing van de klacht wordt gezocht. Een bemiddelingspoging wordt niet ondernomen, indien de klager daarop geen prijs stelt.
- 8.5 Wanneer geen bemiddelingspoging wordt ondernomen of de klacht niet in der minne kan worden opgelost (al dan niet door tussenkomst van een bemiddelaar), zendt de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de (herziene) klacht of de afronding van de bemiddelingspoging, en bevestiging van ontvangst van de klacht aan klager, bij gelegenheid waarvan de klager tevens wordt geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure en de samenstelling van de klachtencommissie. Hierbij wordt tevens voor de behandeling van de klacht noodzakelijke toestemming voor het raadplegen van relevante stukken ter ondertekening voorgelegd.
- 8.6 De klachtencommissie bericht de aangeklaagde binnen veertien dagen na ontvangst van de in het vorige lid bedoelde toestemming over het feit dat jegens hem/haar een klacht is ingediend en informeert de aangeklaagde tevens over het verdere verloop van de procedure en de samenstelling van de klachtencommissie.
- 8.7 Een klacht wordt schriftelijk bij de klachtenfunctionaris ingediend onder vermelding van de naam en het adres van de indiener, dagtekening en de omschrijving van de gedraging et cetera waartegen de klacht gericht is. Als de klacht door een vertegenwoordiger wordt ingediend, wordt ook de naam en het adres van de cliënt vermeld.
- 8.8 In geval van vertegenwoordiging van de cliënt, kan de klachtencommissie besluiten om rechtstreeks contact met de cliënt te zoeken.
- 8.9 Klager kan bij de formulering van zijn klachten zo nodig een beroep doen op de klachtenfunctionaris.
- 8.10 Klachten worden gezonden aan de klachtenfunctionaris van de klachtencommissie. Mocht een klacht binnenkomen, anders dan bij een klachtenfunctionaris van de klachtencommissie, dan dient deze klacht – alsnog door de ontvanger – doorgezonden te worden aan de klachtenfunctionaris van de klachtencommissie.
- 8.11 De klachtenfunctionaris van de klachtencommissie zendt direct na ontvangst van de klacht maar uiterlijk binnen twee weken een bevestiging aan de klager en licht de klager in over de verdere procedure.



- 8.12 De klachtenfunctionaris van de klachtencommissie stelt de aangeklaagde direct na ontvangst van de klacht doch uiterlijk binnen twee weken op de hoogte van de klacht en de inhoud ervan.
- 8.13 De klachtenfunctionaris van de klachtencommissie brengt direct na ontvangst van de klacht doch uiterlijk binnen twee weken de Raad van Bestuur op de hoogte van de ingediende klacht en de inhoud ervan.
- 8.14 De secretaris verstuurt op aangeven van de klachtencommissie de oproepen voor de deelname aan het onderzoek aan de te horen personen.

## **Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 9.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien en voor zover:
- de klacht geen betrekking heeft op een bij deze klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder, als bedoeld in artikel 1 sub a van dit reglement;
  - de klacht anoniem is ingediend;
  - de klacht is ingediend namens een cliënt/patiënt die daarmee niet instemt en wiens instemming in het kader van de klachtenprocedure wel vereist is;
  - een gelijke klacht nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
  - de betreffende klacht reeds eerder in behandeling van de klachtencommissie is geweest en zich ter zake geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan, waarvan partijen nog niet (eerder) op de hoogte waren;
  - een klacht tevens een schadeclaim omvat, of indien de klachtencommissie wordt verzocht uitspraak te doen over (juridische) aansprakelijkheid, wordt de klacht op die punten niet-ontvankelijk verklaard. De klachtencommissie kan op verzoek van klager wel de onderliggende klacht in behandeling nemen;
  - de klacht, althans de aangelegenheid waarover wordt geklaagd, door de klager reeds bij een andere instantie aanhangig is gemaakt.
- 9.2 De klachtencommissie beslist over de ontvankelijkheid van een bij haar ingediende klacht.
- 9.3 Indien de klachtencommissie tot niet-ontvankelijkheid van de klacht besluit, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan klager, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de betreffende klacht.

## **Artikel 10 Bemiddeling**

- 10.1 Een door de klachtencommissie aan te wijzen onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar draagt er zorg voor dat de klacht adequaat wordt behandeld. De bemiddelaar streeft ernaar, binnen vier weken na het verzoek tot bemiddeling, althans na ontvangst van de daartoe benodigde stukken, met partijen tot en oplossing van de klacht te komen. Deze termijn kan eenmaal met een termijn van (wederom) vier weken worden verlengd. De bemiddelaar stelt de klager, de zorgaanbieder en de klachtencommissie van een voorgenomen verlening in kennis.
- 10.2 De bemiddelaar onthoudt zich jegens klager en aangeklaagde van het uitspreken van oordelen en is niet bevoegd tot het nemen van maatregelen.

- 10.3 Het bemiddelingstraject wordt afgesloten met een bemiddelingsrapport, waarin de klacht, de gevolgde procedure en het resultaat van bemiddeling is opgenomen. Betreffend rapport wordt door de bemiddelaar aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie toegezonden.
- 10.4 Indien de bemiddelingspoging niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, behoudt de klager het recht zijn (herziene) klacht aan het oordeel van de klachtencommissie voor te leggen.

## **Artikel 11      Behandeling van een klacht**

- 11.1 De klachtencommissie is in het kader van het onderzoek naar de klacht gerechtigd informatie op te vragen en relevante documenten in te zien, indien en voor zover zij voor het inzien van die documenten toestemming van de cliënt c.q. patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft verkregen. De klachtencommissie ziet het cliënt- c.q. patiëntdossier alleen in, indien dit voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk is.
- 11.2 Beide partijen hebben recht op inzage in en afschriften van alle documenten en informaties waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.
- 11.3 De klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde om binnen een termijn van vier weken schriftelijk op de klacht te reageren. Wanneer de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet in de gelegenheid is binnen de gestelde termijn te reageren, bepaalt de klachtencommissie daarvoor een nieuwe termijn.
- 11.4 De klager en aangeklaagde worden zo nodig door de klachtencommissie uitgenodigd voor een hoorzitting, tenzij de klachtencommissie van oordeel is dat de betreffende klacht schriftelijk afgehandeld kan worden of wanneer beide partijen hebben aangegeven geen prijs op mondelinge behandeling van de klacht te stellen. In dat geval heeft de klager een termijn van vier weken om op de schriftelijke reactie van aangeklaagde te reageren, waarna de aangeklaagde wederom een termijn van vier weken wordt geboden om op de reactie van de klager te reageren. De klachtencommissie doet na deze tweede schriftelijke termijn binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd uitspraak.
- 11.5 De klager en aangeklaagde worden, indien de klachtencommissie tot het houden van een hoorzitting besluit, door de klachtencommissie in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. In dat geval stelt de klachtencommissie partijen ter hoorzitting mondeling op de hoogte van de zienswijze van de wederpartij. De klachtencommissie waarborgt ter hoorzitting een neutrale gespreksvoering.
- 11.6 Bij de keuze voor de locatie van de hoorzitting wordt door de klachtencommissie zoveel als mogelijk rekening gehouden met de voorkeur van de klager.
- 11.7 Zowel de klager als de aangeklaagde zijn gerechtigd zich tijdens de behandeling van de klacht te laten bijstaan door een (juridisch) adviseur of deskundige. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt voorts welke andere personen gerechtigd zijn de hoorzitting bij te wonen.

- 11.8 De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de hoorzitting, welk verlag ter goedkeuring aan partijen wordt voorgelegd.
- 11.9 Indien de klachtencommissie van de in dit artikel opgenomen termijnen afwijkt, zal zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling doen aan de klager en de aangeklaagde.

## Artikel 12 Uitspraak van de klachtencommissie

- 12.1 Na afronding van het onderzoek wordt de klacht door de klachtencommissie intern besproken. Indien de klachtencommissie zulks wenselijk en/of noodzakelijk acht, kan zij ter nadere toelichting en/of informatie ter vergadering nog getuigen of deskundigen oproepen en horen.
- a. De klachtencommissie geeft binnen zes weken na de indiening van de klacht, de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur gemotiveerd haar oordeel over de klacht. Deze kan zijn 'gegrond' of 'ongegrond'.
  - b. De klachtencommissie kan dit oordeel over de klacht vergezeld doen gaan van een of meerdere adviezen/aanbevelingen ten behoeve de aangeklaagde en/of de Raad van Bestuur.
  - c. Indien deze termijn niet door de klachtencommissie kan worden gerealiseerd, doet de commissie hiervan omkleed met redenen mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 12.2 Het oordeel over de gegrondheid van een klacht of onderdelen daarvan wordt door de klachtencommissie bij voorkeur in consensus genomen. In geval van verdeeldheid, wordt het oordeel door de klachtencommissie bij meerderheid van stemmen genomen. Bij het staken der stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 12.3 Klager en aangeklaagde dienen bij uitspraak inzicht te krijgen in het gedachtegoed dat tot het oordeel van de klachtencommissie heeft geleid. De uitspraak vermeld derhalve, in ieder geval:
- de verschillende klachtenonderdelen;
  - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van ieder klachtonderdeel;
  - informatie over de wijze waarop de klacht in behandeling is genomen, de gevolgde procedure en de (gehanteerde) termijnen;
  - indien de uitspraak daartoe aanleiding geeft, één of meer aanbevelingen aan de zorgaanbieder ter voorkoming van herhaling van de klacht en/of gedraging, welke daaraan ten grondslag heeft gelegen;
  - de datum en ondertekening van de uitspraak door de leden van de klachtencommissie.
- 12.4 De klachtencommissie tracht binnen zes weken na ontvangst van de klacht – of zoveel eerder als mogelijk – tot een uitspraak te komen. Indien de klachtencommissie niet in staat is binnen deze termijn tot een uitspraak te komen, doet zij daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

- 12.5 De klachtencommissie is bevoegd om naar aanleiding van haar oordeel over de klacht aanbevelingen te doen voor het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.
- 12.6 De klachtencommissie doet haar uitspraak aan de klager, de aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, toekomen.
- 12.7 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie van mening is dat niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de toezichthouder. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan, een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

### **Artikel 13**      **Gevolgen van de uitspraak**

- 13.1 De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend; de door de klachtencommissie naar aanleiding van de klacht verstrekte aanbevelingen hebben voor de aangeklaagde en/of de zorgaanbieder te gelden als een zwaarwegend advies.
- 13.2 De zorgaanbieder zal zowel de klager als de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van de uitspraak mededelen of, en zo ja, welke maatregelen hij/zij naar aanleiding van de uitspraak zal treffen. Indien de aangeklaagde niet de zorgaanbieder is, delen zowel de zorgaanbieder als de aangeklaagde aan de klager en de klachtencommissie mede of zij naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie maatregelen zullen nemen en indien zulks het geval is, welke maatregelen dit zullen zijn.
- 13.3 Indien de zorgaanbieder niet in staat is om binnen de in het vorige lid gestelde termijn mededeling te doen, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 13.4 Bij een tweede verzoek meldt de klachtencommissie de zorgaanbieder tevens dat zij overweegt de Inspectie voor de Gezondheidszorg te informeren, indien de situatie, waarbij sprake is van een ernstige en structurele bedreiging voor de kwaliteit van de zorg, blijft voortbestaan. Wanneer de zorgaanbieder, ondanks een herhaald verzoek van de klachtencommissie, geen gevolg geeft aan het hiervoor in artikel 13 lid 2 bepaalde, draagt de klachtencommissie de gegevens van de zorgaanbieder over aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De gegevens van de klager worden in voorkomend geval geanonimiseerd. De klachtencommissie stelt de klager hiervan op de hoogte.

### **Artikel 14**      **Beëindiging van de klachtenprocedure**

- 14.1 De klager heeft te allen tijde het recht een klacht in te trekken. Ingeval de klager tot intrekking van zijn klacht c.q. stopzetting van de klachtenprocedure besluit, meldt de klachtencommissie dit schriftelijk aan de aangeklaagde en/of, indien dit niet dezelfde persoon betreft, de betreffende zorgaanbieder, met een afschrift van deze mededeling aan de klager.

- 14.2 De klachtenprocedure eindigt voorts wanneer:
- a. de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan en de zorgaanbieder de klachtencommissie heeft medegedeeld of, en zo ja, welke maatregelen hij zal nemen om herhaling van de klacht te voorkomen;
  - b. de situatie, als omschreven in artikel 13 lid 4 van dit reglement zich voordoet.
- 14.3 In het kader van deze klachtenregeling is niet in een inhoudelijke beroepsmogelijkheid voorzien.

## **GESCHILLENCOMMISSIE**

### **Artikel 15 Aansluiting geschillencommissie**

- 15.1 Elke zorgaanbieder moet aangesloten zijn bij een erkende geschilleninstantie. Zorg & Co is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg van De Geschillencommissie.
- 15.2 De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.
- 15.3 Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de cliënt in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden. De commissie dient bij de beoordeling van het geschil te blijven binnen het kader van de door de cliënt bij aanvang van de procedure geuite klacht(en).

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 16 Interne organisatie**

- 16.1 De klachtencommissie kan haar werkzaamheden alsmede de interne taakverdeling, met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling, in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement vastleggen.
- 16.2 De klachtencommissie vergadert zoveel als voor een tijdige afhandeling van klachten, dan wel voor een goede uitoefening van haar functie, taken en werkzaamheden noodzakelijk is.
- 16.3 De bijeenkomsten van de klachtencommissie vinden plaats in aanwezigheid van alle leden, en bij afwezigheid van een lid in aanwezigheid van diens plaatsvervanger. De bijeenkomsten van de klachtencommissie hebben een besloten karakter.
- 16.4 De agenda van de vergadering van de klachtencommissie wordt bepaald door de voorzitter.
- 16.5 Van de vergaderingen van de klachtencommissie worden notulen gemaakt. In deze notulen wordt de voortgang van de behandeling vastgelegd. De notulen zijn uitsluitend bestemd voor de leden en/of de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie en hebben een vertrouwelijk karakter.

- 16.6 Besluitvorming binnen de klachtencommissie geschiedt bij meerderheid van stemmen, waarbij naar consensus wordt gestreefd. Ingeval van staking der stemmen, is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

### **Artikel 17 Registratie en dossiervoering**

- 17.1 Elke klacht wordt vastgesteld in een klachtendossier. Het klachtendossier omvat alle op de klacht betrekking hebbende stukken, welke door de klachtencommissie zijn opgevraagd, ontvangen, opgesteld en verzonden. De ambtelijk secretaris legt een archief aan, waarin de klachtendossiers worden bewaard.
- 17.2 De klachtendossiers worden beheerd dor de ambtelijk secretaris in samenspraak met de klachtencommissie. Toegang tot de klachtendossiers is slechts voorbehouden aan de leden van de klachtencommissie. Toegang tot de klachtendossiers is slechts voorbehouden aan de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris.
- 17.3 Niet geanonimiseerde, tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden tot maximaal twee jaar na afsluiting van de klachtenafhandeling bewaard. De bewaring van de klachtendossiers geschiedt zodanig, dat onbevoegden geen toegang tot, danwel inzage in de dossiers kunnen krijgen.
- 17.4 Geanonimiseerde gegevens worden enkel na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klachtencommissie verstrekt.
- 17.5 De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar in het archief van de klachtencommissie bewaard, te rekenen vanaf de datum van de uitspraak van de klachtencommissie.
- 17.6 De voorzitter van de klachtencommissie zal jaarlijks de dossiers die ouder zijn dan vijf jaar (doen) vernietigen en hiervan ter vergadering van de klachtencommissie mededeling doen.
- 17.7 Nadat een klacht is afgehandeld, leveren de (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie de behandelde dossierstukken in bij de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris zorgt voor vernietiging van alle stukken. Een compleet exemplaar wordt evenwel in het archief van de klachtencommissie bewaard.

### **Artikel 18 Verslaglegging**

- 18.1 De klachtencommissie brengt tweejaarlijks vóór de Algemene Ledenvergadering over de voorgaande periode verslag uit. Het verslag bevat tenminste:
- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
  - de wijze waarop de zorgaanbieder de klachtenregeling onder aandacht van de cliënten c.q. patiënten heeft gebracht;
  - de samenstelling van de klachtencommissie
  - in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden en taken heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, als bedoeld in dit klachtenreglement;

- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie, alsmede de aard van de maatregelen, als bedoel in artikel 12 lid 5;
- het aantal en de aard van vaker voorkomende klachten;
- de betekenis van klachten in relatie tot de bewaking en/of verbetering van de zorgverlening.

18.2 Het jaarverslag bevat geen tot de individuele persoon en/of individuele zorgaanbieder herleidbare gegevens.

18.3 Het jaarverslag wordt na goedkeuring van de klachtencommissie uitgebracht aan het Bestuur van Zorg & Co. Het Bestuur draagt indien nodig zorg voor toezending van het jaarverslag aan onder meer de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede de Regionale Inspecties voor de Gezondheidszorg.

#### **Artikel 19**      **Geheimhouding**

19.1 De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht van al hetgeen hen uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen, dan wel redelijkerwijs kunnen vermoeden, een en ander behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht.

19.2 De in dit artikel opgenomen bepalingen zijn eveneens van toepassing op de ambtelijk secretaris, de bemiddelaar en eventuele andere bij de uitvoering van deze regeling betrokken personen, voor wie niet reeds uit beroep, ambt of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht.

19.3 De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van het (plaatsvervangend) lidmaatschap van de klachtencommissie, beëindiging van de functie van ambtelijk secretaris en/of beëindiging van het vervullen van de functie van bemiddelaar.

#### **Artikel 20**      **Kosten van de procedure**

20.1 Aan klager en aangeklaagde worden voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie geen kosten in rekening gebracht.

20.2 De leden van de klachtencommissie ontvangen een door Zorg & Co vast te stellen onkostenvergoeding.

20.3 Betrokken partijen kunnen zich gedurende de procedure, desgewenst, voor eigen rekening laten bijstaan door een adviseur of deskundige. Eventuele overige door klager en/of aangeklaagde ten behoeve van en/of verband houdende met de klachtenprocedure gemaakte kosten komen voor rekening van de betrokken partijen zelf.

- 20.4 Afschriften van stukken, voor zover zij niet vanwege de klachtencommissie worden toegezonden, worden aan partijen tegen kostprijs verstrekt.
- 20.5 De kosten verbonden aan deze klachtenregeling worden gedragen door de bij Zorg & Co aangesloten zorgaanbieders. De kosten worden gehaald uit de jaarlijkse bijdrage van de aangesloten zorgaanbieders.

### **Artikel 21 Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 maart van het daaropvolgende jaar aan het Bestuur van Zorg & Co een (kort) openbaar jaarverslag uit, waarin wordt aangegeven:

- a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling van Zorg & Co;
- b. de wijze waarop leden van Zorg & Co die regeling onder de aandacht van hun cliënten hebben gebracht;
- c. de samenstelling van de klachtencommissie;
- d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in dit klachtenreglement;
- e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
- g. de aard van de maatregelen genomen door Zorg & Co naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie.

### **Artikel 22 Slotbepalingen**

- 22.1 Dit klachtenreglement is openbaar en ligt ter inzage op het secretariaat van Zorg & Co. Tevens is dit klachtenreglement geplaatst op de website van Zorg & Co, alsmede de daarbij aangesloten zorgaanbieders dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze regeling.
- 22.2 De klachtenregeling wordt vastgesteld door het Bestuur van Zorg & Co en kan door haar worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe klachtenregeling worden ingetrokken, nadat zij daarover de klachtencommissie heeft gehoord.
- 22.3 Deze klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en zal indien gewenst of noodzakelijk op de voorgeschreven wijze worden aangepast en/of gewijzigd.
- 22.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het Bestuur van Zorg & Co, nadat zij daarover de klachtencommissie heeft gehoord.
- 22.5 Deze klachtenregeling is in werking getreden op 01-07-2016, na goedkeuring van de Algemene Ledenvergadering en de Raad van Bestuur van Zorg & Co.