

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Uitgangspunten	2
Kwaliteitsverbetering	3
KLACHTENREGELING	
Artikel 1 Definities	4
Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling	5
Artikel 3 Melding en registratie van een klacht	5
Artikel 4 Klachtenbemiddeling	5
Artikel 5 Klachtenbehandeling door de klachtencommissie	6
Artikel 6 Algemene bepalingen	8
Artikel 7 Instellen en samenstelling van de klachtencommissie	9
Overige bepalingen	12
LEDEN KLACHTENCOMMISSIE	11
REGELING KOSTENVERGOEDING KLACHTENCOMMISSIE	12

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

Inleiding

In dit document wordt de klachten regeling Zonzorg beschreven zoals deze is opgezet om de klachten op een gestructureerde en zorgvuldige wijze te kunnen afhandelen.

Uitgangspunten

Bij het opstellen van deze regeling zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De klachtenregeling is erop gericht om problemen, waaruit klachten ontstaan, op te lossen.
- De opvang is neutraal en gericht op een adequate afhandeling van de klacht.
- De zorgaanbieder stimuleert de klant eventuele onvrede te uiten daar waar deze ontstaat. De zorgaanbieder bevordert een open klimaat rondom klachten, fouten en complicaties.
- De zorgaanbieder biedt de klant daarnaast de keuze uit verschillende mogelijkheden om onvrede op andere relevante plaatsen te uiten. Klagers worden actief geïnformeerd over mogelijkheden voor informatie, advies en bijstand bij het aan de orde stellen van hun klacht.
- Ondersteuning van de klant is in de thuiszorg, van groot belang. Dit dient geboden te worden door iemand, die zich onafhankelijk van de instelling kan opstellen. Dit kan een vertrouwenspersoon of een klachtenbemiddelaar zijn.
Een vertrouwenspersoon moet van begin af aan helder naar alle betrokkenen zijn over de mate waarin hij, bij klachtenbemiddeling, een partijdige (naast de klant) of een onpartijdige (tussen klager en aangeklaagde) positie inneemt.
Een klachtenbemiddelaar moet in staat zijn om zijn neutrale positie te bewaken.
- Het principe van hoor en wederhoor is een wezenlijk onderdeel van een goede klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling.
- De regeling beschrijft de gehele opvang van klachten, zowel eerste melding, mogelijkheden voor klachtenbemiddeling, als mogelijkheden van behandeling door de klachtencommissie.
- Er is sprake van een “open procedure”, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy, dat wil zeggen zorgvuldigheid met betrekking tot de privacy, zowel ten aanzien van de klager, als ten aanzien van degene over wie geklaagd wordt. Dit houdt tevens geheimhoudingsplicht in voor alle bij de procedure betrokkenen.
- Elke zorgaanbieder en haar medewerkers zijn er alert op dat de belangen van klanten niet worden geschaad door het gebruik van het klachtrecht.
- Van alle klachten, die door klanten ter bemiddeling of behandeling worden aangeboden, wordt per vestiging een registratie bijgehouden. De verzamelde gegevens leveren een bijdrage aan de beleidsontwikkeling van de zorgaanbieder.
- Van de klachtenregeling wordt melding gemaakt in de informatie, die de zorgaanbieder ter introductie aan klanten uitreikt.
- Elke klant beschikt over een klantendossier waarin een klachtenformulier is opgenomen
- De informatie over een klachtgesprek of –procedure wordt in principe niet in het klantendossier opgenomen.
- Aan personen die een klacht indienen worden geen kosten berekend voor de inzet van een klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

Kwaliteitsverbetering

Onderstaande punten zijn bedoeld om een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.

- De zorgaanbieder zorgt voor een systematische controle en borging van de maatregelen, die naar aanleiding van de klachten en adviezen zijn getroffen. De zorgaanbieder ziet toe op de bereikte effecten.
- Ieder, die bij de afhandeling van klachten is betrokken, overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy, op de juiste plaats bekend wordt.
- De zorgaanbieder draagt zorg voor evaluatie van de klachtenregeling en de effecten daarvan. Bij deze evaluatie zijn in elk geval klagers, aangeklaagden en interne klachteninstanties betrokken.
- Leidinggevend en rapporteren jaarlijks aan de zorgaanbieder of en hoe zij op basis van klachten tot kwaliteitsverbetering zijn gekomen.
- Het geven van voorlichting aan de medewerkers over de rol van de klachtenbemiddelaar, zodat zij in een concrete zaak beter kunnen plaatsen wat de functie inhoudt en hoe er wordt omgegaan met de vereiste neutraliteit en onpartijdigheid.
- Alle klachteninstanties adviseren de zorgaanbieder (gevraagd en ongevraagd) over kwaliteitsverbetering van de zorg en verbetering van het klachtenmanagement.
- Vóór iedere audit wordt een verslag van de ingediende klachten, en de afwikkeling daarvan, en de daaruit vloeiende verbeterpunten gemaakt ter beoordeling van DNV.

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

Artikel 1 Definities

Klant	Persoon, die zorg of behandeling wil ontvangen, ontvangt of ontvangen heeft, van zorgaanbieder en de rechtstreeks betrokken belanghebbenden, zoals bijvoorbeeld partner, ouders, kinderen. De klant wordt in deze regeling ook wel cliënt genoemd.
Klantendossier	Het klantendossier is het document, waarin de afspraken met de klant en de voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening relevante gegevens, zijn opgenomen.
Klacht	Elk naar voren gebrachte uiting van onvrede tegen het handelen of functioneren van de zorgaanbieder, komende van de klant van de zorgaanbieder, met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims.
Klager	De klant of een familielid/vertegenwoordiger namens de klant, die een klacht voorlegt.
Aangeklaagde	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de zorgaanbieder zelf, of een voor deze werkzame persoon, die direct betrokken was bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor, hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
De zorgaanbieder	Stichting Zorg Ondersteuning Nederland
Onderwerp van klacht	Persoon, afdeling of voorziening waarover een klacht bestaat. Onder zorgverlening door de zorgaanbieder wordt ook verstaan de zorg, die niet door de zorgaanbieder, maar onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder, wordt uitgevoerd.
Klachtenbemiddeling	Bemiddeling is een functie binnen het geheel van de omgang met klachten, waarbij een derde, onpartijdige, persoon wordt ingezet. Klachtenbemiddeling geschiedt door een door de organisatie aangewezen functionaris. Bemiddeling vindt plaats, indien zowel klager als aangeklaagde hiervoor kiezen en de bemiddelaar het vertrouwen geniet van beide partijen. Een geslaagde klachtenbemiddeling leidt tot een wederzijds geaccepteerde oplossing. De geaccepteerde oplossing wordt door de zorgaanbieder schriftelijk aan de klager bevestigd.
Klachtenbehandeling	Het behandelen van klachten door de klachtencommissie. Klachtenbehandeling leidt tot een uitspraak ten aanzien van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van een klacht. Voor behandeling komen respectievelijk in aanmerking: klachten waarbij de klachtenbemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en klachten van klanten die geen klachtenbemiddeling wensen.
Klachtencommissie	Een door het bestuur van de betrokken zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke commissie voor de behandeling van klachten.

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De doelstelling van de klachtenregeling is het tegemoetkomen aan, en zo mogelijk oplossen van, onvrede van de klager d.m.v. het bieden van een laagdrempelige klachtopvang voor klanten van de zorgaanbieder.

Daarnaast heeft de regeling tot doel om signalen van klanten te benutten, teneinde de klachten op te lossen en nieuwe klachten te voorkomen.

Artikel 3 Melding en registratie van een klacht

3.1 Een klager kan een klacht indienen tot één jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis, die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, in behandeling worden genomen; dit ter beoordeling van de klachtencommissie.

3.2 De klager ontvangt informatie over de verschillende mogelijkheden, die hij heeft voor afhandeling van zijn klacht. De informatie betreft in elk geval werkwijze, gehanteerde termijnen, en (on)mogelijkheden van de diverse klachteninstanties.

3.3 Een klant, die een klacht heeft, kan deze op verschillende manieren duidelijk maken:

- Bespreken met de betrokken medewerker.
- Melden bij de direct leidinggevende
- Melden bij de klachtenbemiddelaar binnen de organisatie
- Melden bij de klachtencommissie

De klant, die een klacht heeft, kiest zelf waar hij deze klacht neerlegt. Dat wil zeggen dat hij óf de klacht meldt bij een leidinggevende, óf bij de klachtenbemiddelaar, óf bij de klachtencommissie.

3.4 Uitgangspunt is dat de klacht wordt opgelost in het door de klant gekozen traject.

3.5 Alle meldingen van klachten en uitingen van onvrede, die bij de leidinggevende of klachtenbemiddelaar worden gedaan, worden centraal geregistreerd op een daartoe bestemd formulier. De klager krijgt binnen een week een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de melding, met daarbij de procedure die gevolgd zal worden.

3.6 De leidinggevende streeft ernaar om de klacht binnen vier weken af te ronden. Wanneer de direct leidinggevende en de klant niet samen tot een oplossing komen, bestaat de mogelijkheid de klachtenbemiddelaar in te schakelen. Inschakeling kan zowel door de klant als door de leidinggevendenden worden geïnitieerd.

Artikel 4 Klachtenbemiddeling

4.1 Taken van de klachtenbemiddelaar:

De persoon, die de klachtenbemiddeling uitvoert, heeft de volgende taken:

- De bemiddelaar onderzoekt de mogelijkheid van klachtenbemiddeling en spreekt hiertoe met alle bij de klacht betrokken partijen (het bieden van hoor en wederhoor). Hij besteedt daarbij bijzondere aandacht aan verheldering van zijn positie en rol als bemiddelaar.
- De bemiddelaar heeft een geheimhoudingsplicht t.a.v. hetgeen hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden.
- De bemiddelaar informeert beide partijen over de doelen, de mogelijke procedures, termijnen, de wijze waarop partijen met elkaar communiceren.
- Het bieden van een luisterend oor aan de klager/aangeklaagde en het geven van informatie en advies.

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

- Het zonodig verhelderen, formuleren en assisteren van de klant bij het op schrift stellen van een klacht.
- Het vastleggen van de klacht op het daartoe bestemde registratieformulier.

4.2 Bevoegdheden van de klachtenbemiddelaar:

De klachtenbemiddelaar heeft in het kader van de bemiddeling van klachten, de volgende bevoegdheden:

- Vrije toegang binnen de instelling, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen van tijd en plaats.
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voorzover dit geschiedt met toestemming van de klager, één en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener, in zoverre dat het belang van derden zou kunnen schaden.
- Het oproepen en horen van personen binnen de instelling, die betrokken zijn bij de ingediende klacht.

4.3 Procedure bij klachtenbemiddeling:

- De klachtenbemiddeling wordt binnen vier weken afgerond. Wanneer deze termijn wordt overschreden, wordt dit schriftelijk aan de klager gemeld, onder vermelding van de redenen voor de vertraging.
- Wanneer de klachtenbemiddeling leidt tot een bevredigende oplossing voor de klant, wordt dit vermeld op het registratieformulier.
- Zowel de klager als degene over wie geklaagd is, worden schriftelijk op de hoogte gesteld van de overeengekomen oplossing.
- Het registratieformulier wordt opgeborgen in de daartoe bestemde map, niet zijnde het klantendossier.
- Wanneer de klachtenbemiddeling niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klant, wordt deze gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van de klacht bij de klachtencommissie.

Artikel 5 Klachtenbehandeling door de klachtencommissie

5.1 Vooraf:

- Bij de start van de behandeling is duidelijkheid over de onderscheiden klachtonderdelen, de verwachtingen van de klager en diens motief en doel bij de indiening van de klacht. De (secretaris van de) klachtencommissie bevordert deze duidelijkheid of verwijst klager hiervoor naar de klachtenbemiddelaar.
- Zowel klager als aangeklaagde(n) krijgen bij de klachtenbehandeling de mogelijkheid hun standpunten in te brengen en relevante informatie aan te dragen. Beide partijen wordt medegedeeld dat de (schriftelijke) informatie, die zij inbrengen, ook aan de andere partij wordt verstrekt.
- Als een klager verschillende zorgverleners aanklaagt, vindt zo mogelijk gezamenlijke klachtenafhandeling plaats.
- Bij klachten over anderen, adviseert de klachtencommissie de klager zijn onvrede op de juiste plaats en/of bij de juiste persoon aan de orde te stellen. Zonodig geeft hij de wegen hiervoor aan.
- De informatie over een klachtgesprek of –procedure wordt in principe niet in het klantendossier opgenomen. De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- De klager behoudt het recht om tussentijds zijn klacht in te trekken. Hij dient dit schriftelijk te doen. De klachtencommissie komt dan niet tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Zij stuurt, op basis van de voorgelegde feiten, een afsluitend bericht naar klager en aangeklaagde.

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

5.2 Procedure voor klachtenbehandeling door de klachtencommissie

5.2.1 Klachtenbehandeling geschiedt door minimaal 2 leden van de klachtencommissie, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter.

5.2.2 In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.

5.2.3 Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht of de klager niet ontvankelijk is, dan wel dat de klachtencommissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, neemt hij in zijn beslissing aan de klager het advies op de klacht bij een meer aangewezen instantie in te dienen.

5.2.4 Na ontvangst van de klacht, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie direct, doch uiterlijk binnen een week, een bevestiging van ontvangst van de klacht aan klager en een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en de zorgaanbieder. Tevens wordt informatie gegeven over de te volgen procedure, het moment van aanvang van de behandeling en de tijd die ermee gemoeid is.

5.2.5 In daarvoor in aanmerking komende situaties en na overleg met klager, verzoekt de klachtencommissie de zorgaanbieder te bezien of de klacht tussen klager en de zorgaanbieder bevredigend voor klager kan worden opgelost. De zorgaanbieder informeert de klachtencommissie binnen drie weken of de klachtenbemiddeling het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over.

De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien klager geen prijs stelt op klachtenbemiddeling, dan wel uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en zorgaanbieder over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

5.2.6 De klachtencommissie zendt alle stukken, die klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder aan de klachtencommissie overleggen, in kopie aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.

5.2.7 De klachtencommissie hoort de klager of diens vertegenwoordiger, desgewenst in aanwezigheid van een door de klager aangewezen derde persoon.

5.2.8 De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie de door de commissie gevraagde en voor de beoordeling van de klacht van belang zijnde informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.

5.2.9 De klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht. Dit onderzoek omvat:

- a. het horen van de aangeklaagde.
 - b. het horen van de verantwoordelijke functionaris.
 - c. het organiseren van een hoorzitting met de klager en degene over wie de klacht gaat.
- Zowel klager als aangeklaagde(n) krijgen de mogelijkheid hun standpunten in te brengen en relevante informatie aan te dragen.

De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn en beslissingsbevoegdheid hebben. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

5.2.10 De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen, indien dit, naar het oordeel van de commissie, voor een juiste behandeling noodzakelijk is. De extern deskundige werkt onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. De klachtencommissie behoudt haar eigen verantwoordelijkheid voor het in de uitspraak vervatte oordeel. Voor zover hier kosten aan verbonden zijn, komen deze voor rekening van de zorgaanbieder.

5.2.11 De klachtencommissie komt uiterlijk vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht tot een oordeel. Dit oordeel omvat een uitspraak ten aanzien van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van een klacht, alsmede eventuele aanbevelingen voor de oplossingsmogelijkheden.

5.2.12 Indien het niet mogelijk is binnen de gestelde termijn en oordeel te geven aan de klager, kan deze termijn éénmaal met vier weken verlengd worden. Dit wordt de klager, aangeklaagde en zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed meegedeeld.

5.2.13 De klachtencommissie deelt het oordeel binnen de genoemde termijn schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder mee. De klachtencommissie geeft tevens aan welke beroepsmogelijkheden er zijn voor de klager.

5.2.14 De klachtencommissie is bevoegd aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg te melden indien:

- zich meer dan driemaal eenzelfde gegronde klacht voordoet over de zorgaanbieder.
- een aangeklaagde tenminste driemaal onvoldoende medewerking heeft verleend

aan de uitvoering van de klachtenregeling.

Als de klachtencommissie overweegt tot melden over te gaan zal zij de zorgaanbieder op de hoogte stellen van de ernstige klacht en vragen om deze te bezien en maatregelen te treffen. Daarbij noemt de klachtencommissie een redelijke termijn. Blijft bericht over eventuele maatregelen uit of vindt de klachtencommissie deze onvoldoende dan zal de klachtencommissie tot melding aan de Inspectie overgaan. Bij eventuele melding wordt vastgelegd waarom de commissie tot melding heeft besloten en hoe de zorgvuldigheid t.o.v. klager, aangeklaagde(n), zorgaanbieder en eventueel andere betrokkenen is gewaarborgd.

De klager wordt tevoren geïnformeerd over de melding. Bij een melding die niet een (vermoeden van) een strafbaar feit betreft, wordt toestemming van de klager/cliënt gevraagd om diens tot de persoon herleidbare gegevens te mogen doorgeven.

5.2.15 Gevolg van het oordeel van de klachtencommissie.

- Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie, stuurt de zorgaanbieder binnen één maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en de aangeklaagde, alsmede een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de zorgaanbieder voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie. Daarin geeft de zorgaanbieder aan binnen welk termijn de reactie zal worden verzonden.
- Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie de maatregelen die de zorgaanbieder neemt n.a.v. de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Artikel 6 Algemene bepalingen

6.1 Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie geklaagd wordt, dan wel de zorgaanbieders, kunnen zich bij de

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

behandeling van een klacht door de klachtencommissie laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig acht, de vertegenwoordiger, respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit deze machtiging blijkt.

6.2 Geheimhouding

Elke betrokkene is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens over partijen die hem/haar tijdens de klachtenbemiddeling of –behandeling ter kennis zijn gekomen.

De klachtencommissie deelt de geheimhoudingsplicht voorafgaand aan elke behandeling aan betrokkenen mee.

6.3 Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht.

Zowel de klager als aangeklaagde worden binnen een duidelijk vastgesteld termijn geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies).

Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar en indien dit gegrond is, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

6.4 Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie.

Een lid van de klachtencommissie dient zich terugtrekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

6.5 Kosten

Voor de klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen

Artikel 7 Instellen en samenstelling van de klachtencommissie

7.1 De zorgaanbieder draagt zorg voor het bestaan van een, onafhankelijk van de raad van bestuur/directie werkzame, klachtencommissie en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten.

Leden van de klachtencommissie zijn geen bestuurslid of werknemer van de zorgaanbieder. De raad van bestuur/directie stelt een klachtencommissie in, na advies te hebben ingewonnen bij de cliëntenraad, en benoemt drie leden, te weten:

- a. een voorzitter, bij voorkeur een jurist,
- b. een lid, vanuit de organisatie die geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van de zorgaanbieder.
- c. een lid dat het vertrouwen kan genieten van een klantenorganisatie, bij voorkeur op voordracht van een patiënten/consumentenplatform.

Tevens benoemt de raad van bestuur/directie voor de voorzitter en elk van deze leden op gelijke wijze een plaatsvervanger.

De klachtencommissie bepaalt wie van de leden als plaatsvervangend voorzitter zal optreden.

7.2 De benoeming van de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor een aansluitende periode van drie jaar worden herbenoemd.

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur voor de periode, waarvoor zij zijn benoemd, van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.

Zorgzorg	Kwaliteit documentatiesysteem Klachtenreglement Zonzorg	Datum: januari 2013
Versie 1		Evaluatiedatum

7.3 Bij de oordeelsvorming streeft de klachtencommissie naar consensus. De commissie dient per klachtonderdeel een oordeel te geven. In geval van blijvende verdeeldheid over de gegrondheid van de klacht zal stemming uitsluitend moeten geven. Bij het staken van de stemmen, is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

7.4 De klachtencommissie maakt jaarlijks, voor 1 mei, een jaarverslag waarin aantal en aard van de klachten wordt vermeld en brengt dit uit aan de raad van bestuur/directie van de zorgaanbieder. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

7.5 Kosten van de leden van de klachtencommissie.
De leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder een door de zorgaanbieder vastgestelde vergoeding.

overige bepalingen

artikel 8

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden t.b.v. het bestuur van de zorgaanbieder
2. Het jaarverslag is algemeen verkrijgbaar.

artikel 9

De zorgaanbieder zal aan patiënten en hun familieleden bekend maken hoe klachten bij de klachtencommissie kunnen worden ingediend.

artikel 10

De leden van de klachtencommissie ontvangen per vergadering een vacatiegeld en een vergoeding van reis- en verblijfkosten (bijlage II).

Dit reglement is op 19 december 2005 vastgesteld door het bestuur van Stichting Zorg Ondersteuning Nederland.

Zorgzorg	Bijlage bij Handboek Kwaliteit Klachtenregeling Zonzorg	Datum: januari 2013
		Versie 1

bijlage I LEDEN KLACHTENCOMMISSIE

voorzitter:

Mr S. Burmeister / Cleerdin & Hamer Advocaten

plaatsvervangend voorzitter:

Mr B. Roodveldt / Cleerdin & Hamer Advocaten

leden:

H. Wegloop / voorzitter RvT ZON

R. van Dam / voorzitter cliëntenraad ZON

plaatsvervangende leden:

F. Grep / lid RvT ZON

H. Schmitz / lid cliëntenraad ZON

Zorgzorg	Bijlage bij Handboek Kwaliteit Klachtenregeling Zonzorg	Datum: januari 2013
		Versie 1

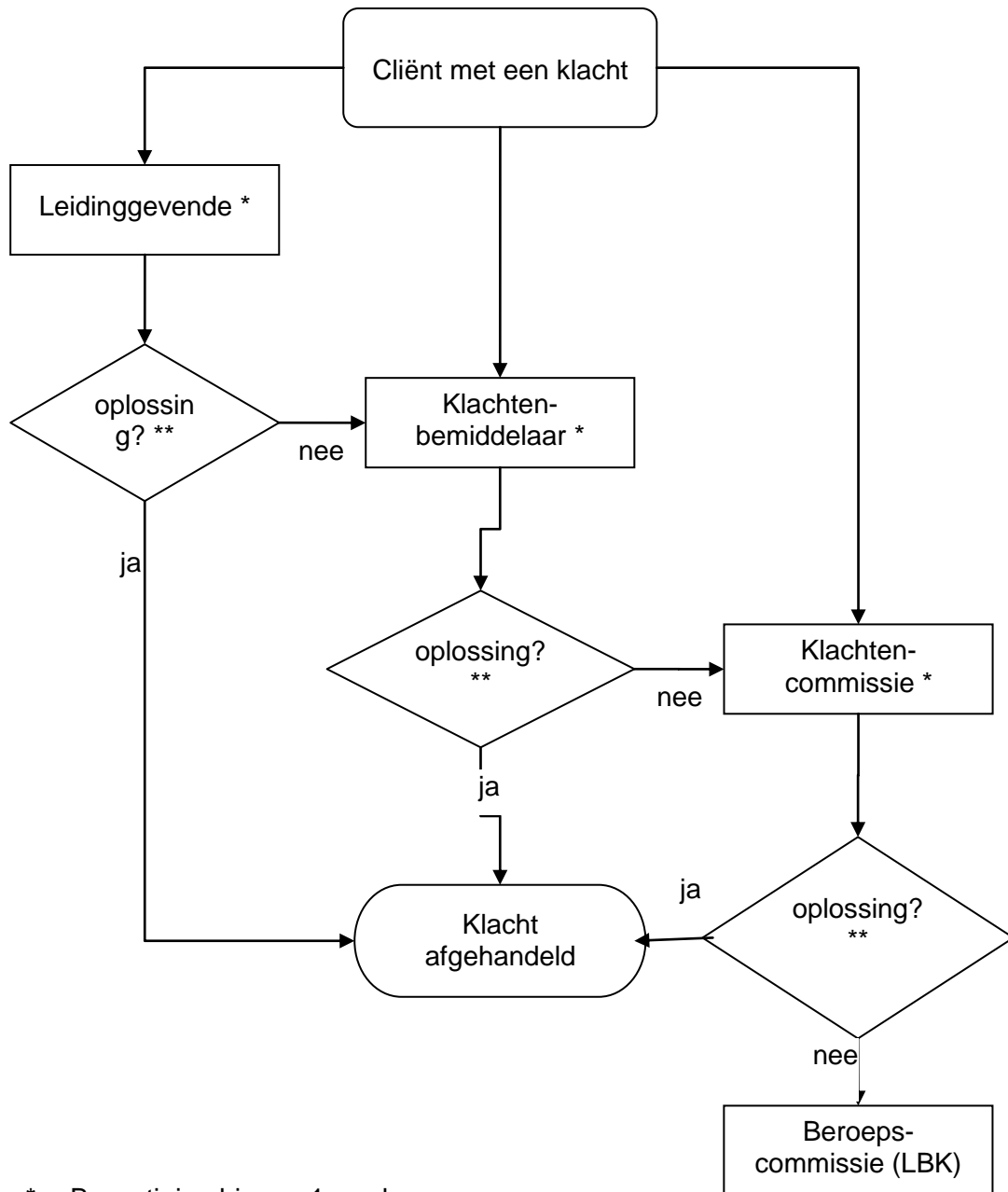
bijlage II REGELING KOSTENVERGOEDING KLACHTENCOMMISSIE

vacatiegeld

De leden van de klachtencommissie ontvangen een vacatiegeld van € 90,-- per bijeenkomst.

Reiskosten

De leden van de klachtencommissie ontvangen een vergoeding van de gemaakte reiskosten op basis van openbaar.



* Bevestiging binnen 1 week.

** Advies/afhandeling binnen 4 weken