

Klachtenprocedure Stichting Surplus

Deze regeling is een variant van de algemene modelklachtenregeling van ActiZ en de LOC. Het enige verschil tussen dit model en het algemene model is dat de bepalingen uit het algemene model die van belang zijn voor de behandeling klachten die op grond van de Wzd zijn ingediend, in dit model ontbreken. De Wzd-voorwaarden zijn voor Stichting Surplus niet van toepassing.

Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- c. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
- d. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in hoofdstuk 2 van deze regeling;
- e. klachtenfunctionaris: degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- f. klager: degene die een klacht indient;
- g. raad van bestuur/directie: raad van bestuur/directie van Stichting Surplus;
- h. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- i. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- j. zorgaanbieder: Stichting Surplus.

Artikel 2. Wie een klacht kan indienen

2.1 Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

2.2 Familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen voor zover gerelateerd aan de zorg die geleverd wordt.

Artikel 3. Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de directie;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de klachtencommissie.

	Naam document	Versie	akkoord	Publiceerbaar
Oktober 2022	Klachtenprocedure Stichting Surplus	1.3	ML	intern

Artikel 4. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 11 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 5. De medewerker en diens leidinggevende

5.1 Een medewerker stelt degene die tegenover haar een klacht over haar heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

5.2 Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

5.3 Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

5.4 Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.

Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6 De directie

6.1 De directie kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris. De directie informeert, alvorens zij zelf een klacht in behandeling neemt, de klager over het feit dat hij zijn klacht ook aan de klachtencommissie kan voorleggen.

6.2 Indien de directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de directie de klager haar op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 7 De klachtenfunctionaris

7.1 De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.

7.2 De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan haar zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over haar werkzaamheden en bevindingen aan de directie. De klachtenfunctionaris kan aan haar bevindingen aanbevelingen verbinden.

Hoofdstuk 2. De klachtencommissie

Artikel 8 Klachtencommissie

8.1 De directie stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.

8.2 De directie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 28 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

	Naam document	Versie	akkoord	Publiceerbaar
Oktober 2022	Klachtenprocedure Stichting Surplus	1.3	ML	intern

8.3 De directie stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie

9.1 De klachtencommissie heeft ten minste drie leden en ten hoogste 5 leden, waaronder de voorzitter.

9.2 De directie benoemt de leden van de klachtencommissie. De directie benoemt de voorzitter van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter.

9.3 De directie stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

9.4 Binnen de klachtencommissie wordt door de leden onderling een ambtelijk secretaris aangewezen, welke o.a. belast is met het voeren van de correspondentie en het uitwerken van verslagen.

9.5 De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 10 Einde lidmaatschap klachtencommissie

10.1 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
- b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
- c. overlijden;
- d. ontslag door de directie.

10.2 De directie ontslaat een lid van de klachtencommissie:

- a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
- b. op verzoek van de klachtencommissie.

10.3 In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de directie de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De directie ontslaat de voorzitter niet dan nadat de directie de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

10.4 Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel 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.

Artikel 11 Indienen van een klacht

11.1 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.

11.2 De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen tien 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.

11.3 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.

	Naam document	Versie	akkoord	Publiceerbaar
Oktober 2022	Klachtenprocedure Stichting Surplus	1.3	ML	intern

11.4 De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

11.5 De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

11.6 De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen 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 aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

11.7 Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

11.8 Indien de klager en/of de aangeklaagde zich wil laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure, zijn de hieraan verbonden kosten voor rekening van degene die de bijstand vraagt.

Artikel 12 Termijn van behandeling

De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 13 Bevoegdheid van de commissie

13.1 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

13.2 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.

13.3 Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door haar aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 14 Ontvankelijkheid van de klacht

14.1 De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
- b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

14.2 Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

	Naam document	Versie	akkoord	Publiceerbaar
Oktober 2022	Klachtenprocedure Stichting Surplus	1.3	ML	intern

14.3 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

14.4 Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door haar aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 15 Melding van een klacht aan de directie

15.1 De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

15.2 Binnen drie werkdagen na haar melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de directie. Tevens stelt zij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie.

15.3 .De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door haar te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over haar bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.

15.4 De melding aan de directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 16 Zittingscommissie

16.1 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.

16.2 De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

16.3 Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.

16.4 Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als zij naar haar mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

16.5 De klachtencommissie informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 17 Wraking

17.1 Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

17.2 De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

17.3 Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in haar plaats.

	Naam document	Versie	akkoord	Publiceerbaar
Oktober 2022	Klachtenprocedure Stichting Surplus	1.3	ML	intern

Artikel 18 Onderzoek

18.1 De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

18.2 Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

18.3 De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 19 Hoorzitting

19.1 De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

19.2 In geval van een hoorzitting wordt hiervan een verslag gemaakt. Dit verslag wordt toegezonden aan de klager en aangeklaagde. Zowel de klager als aangeklaagde worden in staat gesteld inhoudelijk te reageren op het verslag, bij de klachtencommissie. De vaststelling van het verslag vindt plaats door de klachtencommissie.

19.3 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

19.4 Indien de klager en de 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.

Artikel 20 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 commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 21 Uitspraak klachtencommissie

21.1 De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.

21.2 De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.

21.3 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. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;

	Naam document	Versie	akkoord	Publiceerbaar
Oktober 2022	Klachtenprocedure Stichting Surplus	1.3	ML	intern

g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

21.4 Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

21.5 De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d. de directie.

Artikel 22 Oordeel directie

22.1 De directie deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

22.2 Bij afwijking van de bovenstaande termijn deelt de directie dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De directie vermeldt daarbij de termijn waarin zij haar standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 23 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 24 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

24.1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

24.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 25 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 26 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 27 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

27.1 De directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

27.2 Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

	Naam document	Versie	akkoord	Publiceerbaar
Oktober 2022	Klachtenprocedure Stichting Surplus	1.3	ML	intern

Artikel 28 Evaluatie

28.1 De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.

28.2 De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris.

Artikel 29 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 directie.

Artikel 30 Vaststelling en wijziging regeling

30.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

30.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

Artikel 31 Datum van inwerkingtreding

Per januari 2016 is de nieuwe wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in werking getreden.

	Naam document	Versie	akkoord	Publiceerbaar
Oktober 2022	Klachtenprocedure Stichting Surplus	1.3	ML	intern