

## Klachtenregeling Buurtzorg Nederland - juni 2019

---

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder	Stichting Buurtzorg Nederland
Raad van Bestuur	Raad van Bestuur van Buurtzorg Nederland
Klachtencommissie	De commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling
Client	Natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend
Klacht	Uiting van onvrede over een handeling of het nalaten ervan, alsmede over het nemen van een besluit door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, hetgeen gevolgen heeft voor de cliënt
Klager	Degene die een klacht indient
Beklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
Cliëntenraad	De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Buurtzorg Nederland
Zittingscommissie	De leden van de klachtencommissie die een ingediende klacht behandelen
Klachtenfunctionaris	Degene die binnen de organisatie is belast met de behandeling van klachten van cliënten

### Artikel 2 Door wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt
- b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
- c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
- d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;

- e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
- f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
- g. broers en zusters van de cliënt;
- h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;

### **Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend**

Een klacht kan binnen Buurtzorg Nederland worden voorgelegd aan:

- a. De medewerker of het team op wie de klacht betrekking heeft;
- b. de Raad van Bestuur via de klachtenfunctionaris

Als uitgangspunt lost de medewerker en/of het team een klacht zelf op met de klager. Wanneer de klager het moeilijk vindt om een probleem rechtstreeks aan het team voor te leggen kan hij of zij de klacht ook direct indienen bij de klachtenfunctionaris en met haar overleggen over de beste aanpak.

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost door het team (eventueel met behulp van de regiocoach) kan de klacht worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur via de klachtenfunctionaris

### **Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend**

Klager kan zijn beklag mondeling of schriftelijk bij medewerker of team doen. Klachten kunnen daarnaast via de post naar het algemene postadres van Buurtzorg Nederland worden gestuurd t.a.v. de klachtenfunctionaris of via e-mail [info@buurtzorgnederland.com](mailto:info@buurtzorgnederland.com) eveneens t.a.v. de klachtenfunctionaris. De klager krijgt binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarbij een inschatting wordt gegeven op welke termijn een inhoudelijke reactie mag worden verwacht met een maximum van 6 weken. Telefonisch is de klachtenfunctionaris te bereiken via 0900-6906906

### **Artikel 5 De medewerker / het team**

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem 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.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Het team kan de regiocoach inschakelen bij de behandeling van de klacht. De regiocoach helpt het team de klacht zo goed mogelijk op te lossen.

#### **Artikel 6 De Raad van Bestuur**

1. Een klacht komt bij de Raad van Bestuur via de klachtenfunctionaris. De Raad van Bestuur neemt kennis van de klacht en benoemt een klachtencommissie tenzij de klacht op andere wijze opgelost kan worden.
2. De Raad van Bestuur neemt na kennisname van het advies van de klachtencommissie een gemotiveerd besluit over het al dan niet terechte karakter van de klacht en het eventuele voorstel tot afhandeling van de klacht en deelt dit schriftelijk mede aan de Klager.

#### **Artikel 7 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie als regisseur en adviseur van partijen . Zij heeft ten minste de volgende taken:
  - hij / zij informeert en adviseert cliënten, klagers, medewerkers, de Raad van Bestuur, de Klachtencommissie en derden over de klachtenregeling.
  - hij / zij coördineert de behandeling van een klacht en streeft daarbij naar een snelle en goede afhandeling.
  - De klachtenfunctionaris is bevoegd om met instemming van de Klager en de Directeur een andere route te volgen of andere middelen in te zetten indien dat helpt om de klacht op te lossen. Klachten die daardoor de Raad van Bestuur niet bereiken worden wel aan hen gerapporteerd.
2. De klachtenfunctionaris fungeert als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie

#### **Artikel 8 Klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 31 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtencommissie hoort de Klager tenzij deze daar geen prijs op stelt.
5. De klachtencommissie stelt een gemotiveerd advies op voor de afhandeling van de klacht na kennisname van het dossier en na klager en beklagde te hebben gehoord.

#### **Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.

3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 10      termijn van behandeling**

Een klacht die door een team of medewerker wordt behandeld dient binnen vier weken afgehandeld te zijn. Een klacht die niet op die wijze tot een oplossing is gekomen dient binnen zes weken na kennisname door de klachtenfunctionaris / de Raad van Bestuur afgehandeld te zijn. In overleg met de klager kunnen andere termijnen worden afgesproken. Het niet voldoen aan de afhandeling binnen de termijn levert geen extra rechten op. De klager kan wel rechtstreeks een klacht hierover indienen bij de Raad van Bestuur. Partijen kunnen samen afspreken de afhandeling tijdelijk op te schorten.

#### **Artikel 11      Ontvankelijkheid van de klacht**

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. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
  - d. de klacht niet eerst gemeld is bij medewerker of team
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 12      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.
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 en de beklagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder 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 13 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
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.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Artikel 14 Hoorzitting**

1. De klachtencommissie hoort de cliënt ten einde de klager en de beklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de beklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen. Ook kan de commissie het horen delegeren aan een van de leden van de commissie.
3. Van het horen wordt een kort verslag gemaakt waarin de belangrijkste punten genoteerd staan.

### **Artikel 15 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de beklaagde;
  - 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. het advies van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur neemt de onderdelen a tot en met e over van de klachtencommissie en geeft voorts aan of zij besluiten conform het advies van de klachtencommissie of anders besluiten. Indien een gewijzigd besluit wordt genomen wordt ook de motivatie hiervan kort toegelicht. De Raad van Bestuur stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de beklaagde; (medewerker, team en regiocoach)
  - d. de klachtenfunctionaris
  - e. de Klachtencommissie

#### **Artikel 16      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 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 bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 17      Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie VVT.
3. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 4 bedoelde brief worden ingediend.

#### **Artikel 18      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2019.