
Klachtenregeling

Soort document : Beleidsdocument

Proceseigenaar : A. Özdemir

Algemene klachtenregeling van de instelling Nova voor Maatschappelijk Werk en Psychosociale Hulpverlening

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	2
1.1 Nova Curae	2
1.2 Cliënt	2
1.3 Klager	2
1.4 Klacht	2
Artikel 2. Klachtenprocedure	2
2.1 Aanmelding van een klacht	2
2.2 Behandeling van een klacht	3
2.3 Het horen van partijen	3
2.4 Uitspraak met betrekking tot een klacht	3
2.5 Gevolgen van een uitspraak	4
2.6 Vertegenwoordiging en bijstand	4
2.7 Geheimhouding	4
2.8 Informatie	4
2.9 Bezwaar tegen deelneming commissielid	4
2.10 Waarborg onpartijdigheid commissieleden	4
2.11 Termijnen	4
2.12 Kosten	4
Artikel 3. De Klachtencommissie	5
Artikel 4. Onvoorziene zaken	5

Klachtenregeling

Soort document : Beleidsdocument

Proceseigenaar : A. Özdemir

Voorwoord

In dit document is de klachtenregeling beschreven. Het doel van het klachtenreglement van Nova Curae is het regelen van een behoorlijke en zorgvuldige omgang met de klachten van cliënten.

De werkwijze en diensten die Nova Curae biedt is met name gericht op mensenwerk. Het is mogelijk dat er zaken mis kunnen gaan, daarom streeft Nova Curae naar een goede en open communicatie met haar cliënten. Dat is van groot belang, omdat de kwaliteit van de zorg- en hulpverlening staat of valt met een goede samenwerking tussen de hulpverlener en de hulpvrager. Met dit klachtenreglement bieden wij de mogelijkheid dat klanten zich tot een klachtencommissie van de organisatie kunnen wenden. Om die reden is het klachtrecht in de zorgsector wettelijk vastgelegd.

Uitgangspunt van dit reglement is dat klachten zoveel mogelijk worden opgelost via bemiddeling.

In eerste instantie wordt daarbij gebruik gemaakt van de daartoe bij de participerende instellingen aanwezige professionals. Daarom willen wij met dit reglement bereiken dat alle cliënten er een goede en complete wegwijzer aan hebben waarin zij steun en aanmoediging vinden om zich uit te spreken als Nova Curae niet aan hun verwachtingen voldoet. Cliënten zijn in staat de stappen te nemen bij ontevredenheid over door Nova Curae verleende zorg en diensten of over de bejegening door de organisatie en/of medewerker. En vervolgens ook kunnen vaststellen wat er met hun klacht wordt gedaan.

Ten tweede kan met een goede klachtenbehandeling worden bereikt dat Nova Curae lering trekt uit de klachten en nadenkt over de vraag hoe de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verder kan worden verbeterd.

Nova Curae is aangesloten bij de klachtencommissie klachtenportaal Zorg.

Nova Curae
Maastricht, Oktober 2018

Klachtenregeling

Soort document : Beleidsdocument

Proceseigenaar : A. Ozdemir

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Nova Curae

Nova Curae is de rechtspersoon die zorg - hulpverlening verleent aan cliënten. In het kader van deze klachtenregeling wordt Nova Curae vertegenwoordigd door de Directeur.

1.2 Cliënt

Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van het zorgaanbod van de organisatie.

1.3 Klager

De indiener van een klacht; d.w.z. een klant, zijn/haar vertegenwoordiger en/of zaakwaarnemer, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

1.4 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door Nova Curae of door onder verantwoordelijkheid van Nova Curae werkzame personen en/of instellingen jegens die cliënt. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft (gehad) voor de klant.

Artikel 2 Klachtenprocedure

2.1 Aanmelding van een klacht

Een klager moet een klacht zo spoedig mogelijk indienen na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

De afhandeling van een klacht wordt bemoeilijkt als er enige jaren zijn verstreken.

De klachtencommissie beoordeelt of een klacht die na 1 jaar (na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd) wordt ingediend nog voor behandeling in aanmerking komt.

Alvorens een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, bespreekt de klager zijn klacht met een vertrouwenspersoon met de bedoeling een oplossing te vinden.

Een klaagschrift is gericht aan de (voorzitter van de) klachtencommissie onder vermelding van het gesprek met een vertrouwenspersoon. Wanneer een klaagschrift wordt ontvangen door Nova Curae, wordt dit onmiddellijk na ontvangst doorgestuurd naar de klachtencommissie.

De klager kan zich bij het opstellen van een klaagschrift laten bijstaan. Op verzoek van de klager verleent Nova Curae hulp bij het indienen van een klacht.

2.2 Behandeling van een klacht

De klachtencommissie stuurt onmiddellijk na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst aan de klager en een kopie van het klaagschrift aan de directeur en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd. De klachtencommissie verzoekt, na overleg met en instemming van de klager, de directeur te onderzoeken of de klacht in der minne geschikt kan worden tussen de betrokken partijen (te weten: klager, Nova Curae en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd). De directeur informeert de klachtencommissie binnen drie weken of de minnelijke schikking geslaagd is. Zoniet gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over. De klachtencommissie verzoekt alle partijen schriftelijk te reageren op de klacht en

Klachtenregeling

Soort document : Beleidsdocument

Proceseigenaar : A. Ozdemir

nadere informatie en relevante stukken aan de commissie toe te sturen. De klachtencommissie zendt alle stukken van klager, de directeur en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd in kopie aan alle partijen en stelt hen in de gelegenheid hierop te reageren.

2.3 Het horen van partijen.

De klachtencommissie stelt datum en locatie vast van de klachtbehandeling en nodigt de partijen, klager, de directeur of een gemachtigde en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd, uit om toelichting te geven op de klacht en de gebeurtenissen die daartoe aanleiding zijn geweest.

Ook kan de commissie interne of externe deskundigen en/of andere informanten, uitnodigen om gehoord te worden aangaande de klacht.

Het horen van partijen vindt plaats in elkaars aanwezigheid tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden de partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de andere partij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen de schriftelijke informatie en toelichtingen voldoende zijn. De klacht wordt door drie leden dan wel plaatsvervangende leden, onder wie een jurist van de klachtencommissie behandeld. Behandeling van een klacht door een niet voltallige commissie leidt tot een nietige uitspraak.

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

2.4 Uitspraak met betrekking tot een klacht.

De klachtencommissie neemt binnen vier weken – bij schikking (par. 2.2) binnen zeven weken - na indiening van een klacht een van de volgende beslissingen:

- de klager of de klacht is niet ontvankelijk
- de klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen
- de klacht is ongegrond
- de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond

De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de directeur van Nova Curae, gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en met de aanbevelingen schriftelijk meegedeeld aan de directeur van Nova Curae, aan klager en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd.

2.5 Gevolgen van een uitspraak

Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de directeur binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de termijn niet gehaald kan worden deelt de directeur dit schriftelijk mee met redenen omkleed en onder vermelding van de termijn waarbinnen de directeur zijn reactie kenbaar zal maken aan klager en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd (en in afschrift aan de klachtencommissie).

Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan bevat deze reactie de maatregelen die de directeur neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Klachtenregeling

Soort document : Beleidsdocument

Proceseigenaar : A. Ozdemir

2.6 Vertegenwoordiging en bijstand

De klager, Nova Curae en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

2.7 Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie en iedereen, die bij de behandeling van een klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak van bekendmaking hieruit voortvloeit.

De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van een klacht de geheimhoudingsplicht mede.

2.8 Informatie

Nova Curae c.q. directeur verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.

2.9 Bezwaar tegen deelneming commissie lid

Klager, Nova Curae en/of (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd en de klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

2.10 Waarborg onpartijdigheid commissieleden

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

2.11 Termijnen

Waar in deze regeling termijnen genoemd worden kan de klachtencommissie, al dan niet op verzoek van een der partijen of andere betrokkenen, bepalen dat een termijn verlengd wordt. De voorzitter van de klachtencommissie deelt deze verlenging schriftelijk en gemotiveerd mee aan partijen en andere betrokkenen evenals de datum, waarop de verlenging eindigt en welke de data zijn van eventuele vervolgstappen.

2.12 Kosten

De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld. Voor het overige zijn er voor een klager geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

Artikel 3 De Klachtencommissie

Nova Curae draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijke klachtencommissie en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten.

De directeur stelt een klachtencommissie in en benoemt drie leden en drie plaatsvervangende leden na instemming van de Cliëntenraad.

Zowel bij de leden als bij de plaatsvervangende leden worden telkens een lid met juridische deskundigheid en twee leden met relevante deskundigheid met betrekking tot zorg- en hulpverlening benoemd.

Klachtenregeling

Soort document : Beleidsdocument

Proceseigenaar : A. Ozdemir

De benoeming van de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. De leden en plaatsvervangende leden kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de directeur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.

De leden en plaatsvervangende leden ontvangen van Nova Curae een vooraf overeengekomen vergoeding alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten. De commissie maakt na afloop van elk jaar voor 1 april een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van) Nova Curae. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

Artikel 4 Onvoorziene zaken

Alle zaken waarin deze regeling niet voorziet neemt de voorzitter van de klachtencommissie een beslissing.

Indien het bepaalde in deze regeling strijdig zou zijn of zou komen te zijn met enige wettelijke regeling, prevaleert de wettelijke regeling.