Nederlandse Vereniging van Particuliere
Woon- en/of Zorgvoorzieningen

Reglement voor klachtafhandeling NeVeP

Artikel 1. Begripsomschrijving

1.1
Zorgaanbieder
Elk bij de Nederlandse Vereniging van Particuliere Woon- en/of Zorgvoorzieningen (NeVeP) aangesloten (aspirant-)lid.

1.2
Cliënt
Een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend. Hieronder wordt mede begrepen de vertegenwoordiger van de cliënt. Als vertegenwoordiger van de cliënt kan slechts één – bij de woonzorgvoorziening als zodanig ook bekende - persoon worden aangemerkt.

1.3
Klacht
Een uiting van onvrede door de cliënt over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens de cliënt. Deze gedraging kan betrekking hebben op zowel de zorgverlening als op de bejegening die door de cliënt als onterecht wordt ervaren.

1.4
Vertrouwenspersoon
Een persoon die door het bestuur van de vereniging benoemd is en die elke klacht die bij de vereniging binnenkomt behandelt, tenzij cliënt nadrukkelijk aangeeft de klacht behandeld te willen zien door de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon heeft ook zelf de mogelijkheid de klager rechtstreeks naar de klachtencommissie te verwijzen, wanneer de aard van de klacht daar aanleiding toe geeft.

1.5
Klachtencommissie
De commissie die door het bestuur van de NeVeP benoemd is in het kader van de klachtenregeling.

Artikel 2. Doelstelling

2.1
De klachtenregeling heeft tot doel:
a. het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten;
b. het middels de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van de zorgaanbieder;
c. de signalen, door klachten naar voren gebracht, te benutten voor kwaliteitsverbetering.

Artikel 3. Indienen van een klacht

3.1
Een klacht kan worden ingediend door een cliënt van een lid van de Nederlandse Vereniging van Particuliere woon- en/of zorgvoorzieningen.

3.2
Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en bevat tenminste de volgende gegevens:

a. *de naam en het adres van de klager;*
b. *de dagtekening;*
c. *een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen;*
d. *de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de gedraging;*
e. *de ondertekening door de klager.*

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de voorwaarden als bedoeld in dit artikel, wordt klager in de gelegenheid gesteld binnen zeven dagen alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

3.3
Indien de cliënt naar alle redelijkheid niet in staat is om de klacht schriftelijk te omschrijven dan kan de cliënt een beroep doen op de vertrouwenspersoon om de klacht op schrift te stellen. De schriftelijke weergave wordt door de cliënt voor akkoord getekend.

3.4
Alvorens een klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie dient deze klacht te zijn voorgelegd aan de directie van de zorgaanbieder tegen wiens handelen of nalaten de klacht zich richt.

3.5
De directie van de zorgaanbieder kan de klacht doorverwijzen naar de vertrouwens-persoon of de klachtencommissie van de vereniging.

3.6
De cliënt blijft te allen tijde vrij om zijn/haar klacht direct voor te leggen aan de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie van de vereniging zonder dat de toegang tot de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie op enigerlei wijze beperkt mag worden.

3.7
Klachten kunnen worden gericht aan de voorzitter van de klachtencommissie. Het bureau van de NeVeP fungeert daartoe als secretariaatsadres.

Artikel 4. Ontvankelijkheid klacht

4.1
Niet ontvankelijk is een klacht, die:
- niet afkomstig is van een cliënt of diens vertegenwoordiger;
- gelijk is aan een klacht van de cliënt die nog in behandeling is;
- al eerder in behandeling is geweest en waarbij zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- betrekking heeft op geschillen over financiële zaken.

4.2
Een klacht die tevens onderwerp van geschil is in een juridische procedure, of daarmee verband houdt, is niet ontvankelijk totdat de juridische procedure is beëindigd, een uitspraak is gevolgd of een vonnis is gewezen.

4.3
De vertrouwenspersoon of klachtencommissie is niet verplicht een klacht te behandelen indien ten aanzien van de gedraging voor klager een andere (wettelijke) klachten-, bezwaar-, of beroepsprocedure open staat, dan wel open heeft gestaan en klager daarvan geen gebruik heeft gemaakt.

4.4
De klachtencommissie beslist over de ontvankelijkheid van een klacht.

4.5
Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit onverwijld dan wel zo spoedig mogelijk schriftelijk en onder vermelding van de reden aan de cliënt medegedeeld. Hierbij wordt tevens nadere informatie verschaft over eventuele andere mogelijkheden voor de cliënt om de klacht aan de orde te stellen.

4.6
Het secretariaat van de commissie stuurt een kopie van de klacht naar de zorgaanbieder.

DE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 5. Benoeming en functieomschrijving

5.1
De vertrouwenspersoon wordt benoemd door het bestuur van de vereniging.

5.2
De vertrouwenspersoon behandelt alle klachten die bij de vereniging binnenkomen, tenzij cliënt uitdrukkelijk laat weten zijn/haar klacht direct bij de klachtencommissie in behandeling te willen geven, of de vertrouwenspersoon aanleiding ziet de cliënt rechtstreeks naar de klachtencommissie te verwijzen.

5.3
De vertrouwenspersoon tracht de klacht in eerste instantie via bemiddeling op te lossen.

5.4
Indien bemiddeling door de vertrouwenspersoon niet tot een voor beide partijen bevredigend resultaat leidt, verwijst de vertrouwenspersoon door naar de klachtencommissie. De cliënt, of op diens verzoek de vertrouwenspersoon, geeft de klacht vervolgens schriftelijk door aan de klachtencommissie.

Artikel 6. Ontslag

6.1
Het ontslag van de vertrouwenspersoon wordt verleend door het bestuur van de NeVeP, op navolgende ontslaggronden.

6.2
Ontslaggronden zijn:
- *het op eigen verzoek aftreden als vertrouwenspersoon;*
- *de kennelijke ongeschiktheid voor de taak, volgens de mening van het bestuur.*

Artikel 7. Taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft als taak:
- *bemiddeling bij klachten van cliënten;*
- *behandeling van klachten van cliënten;*
- *advies uitbrengen aan de zorgaanbieder;*
- *het op grond van klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;*
- *het uitbrengen van periodieke rapportage.*

Artikel 8. Bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn taken, de volgende bevoegdheden:

a. vrije toegang tot de voorziening, hierbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
b. het arrangeren van gesprekken in het kader van zijn taak als bemiddelaar;
c. inzage in cliëntgegevens na toestemming van de cliënt en na overleg met de zorgaanbieder;
d. inzage in andere relevante stukken na overleg met de zorgaanbieder.

KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 9. Samenstelling, benoeming en functieomschrijving

9.1
De commissie bestaat in totaal uit 5 personen, per geval hebben naast de (plaatsvervangend) voorzitter 2 overige leden zitting. De anderen vervullen dan de rol van reservecommissielid.

9.2
De commissie bestaat uit:
- *één persoon die de voorzitter van de commissie is;*
- *twee personen op voordracht van de zorgaanbieders;*
- *twee personen uit de aangesloten voorzieningen die uit de aard van hun beroep direct te maken hebben met cliënten, respectievelijk uit consumentenorganisaties die op dat gebied actief zijn en die bijgevolg kunnen optreden als vertegenwoordigers voor cliënten.*

9.3
Commissieleden worden door de Algemene Leden Vergadering van de vereniging benoemd op voordracht van het bestuur. Kandidaten kunnen door de leden van de vereniging worden aangemeld bij het bestuur.

9.4
De voorzitter - alsmede de plaatsvervangend voorzitter - mag geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder noch anderszins een binding hebben met de zorgaanbieder via cliënten of personeel.
De overige leden mogen niet deelnemen aan een klachtenbehandeling als de klacht rechtstreeks betrekking heeft op de voorziening waar zij bij betrokken zijn.

Artikel 10. Ontslag

10.1
Het ontslag van een commissielid wordt verleend door het bestuur van de NeVeP, op navolgende ontslaggronden.

10.2
Ontslaggronden zijn:
- *het op eigen verzoek aftreden als commissielid;*
- *het einde van de zittingsperiode van het commissielid;*
- *de kennelijke ongeschiktheid voor de taak, volgens de mening van de overige commissieleden.*

Artikel 11. Zittingsduur

De zittingsduur van de commissieleden is vier jaar met de mogelijkheid van een éénmalige herbenoeming. Hiertoe wordt een rooster van aftreden opgesteld.

Artikel 12. Onafhankelijk adviesorgaan

12.1
De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie ten behoeve van de afzonderlijke zorgaanbieders.

12.2
Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor partijen.

Artikel 13. Taken van de commissie

De commissie heeft als taak:
- *bemiddeling bij klachten van cliënten;*
- *behandeling van klachten van cliënten;*
- *advies uitbrengen aan de zorgaanbieder;*
- *het op grond van klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;*
- *het uitbrengen van periodieke rapportage.*

Artikel 14. Bevoegdheden van de commissie

De commissie heeft, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van haar taken, de volgende bevoegdheden:
a. vrije toegang tot de voorziening, hierbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
b. het arrangeren van gesprekken in het kader van haar taak als bemiddelaar;

c. het instellen van een zelfstandig onderzoek;
d. het oproepen van partijen of andere personen voor hoor en wederhoor;
e. inzage in cliëntgegevens na toestemming van de cliënt en na overleg met de zorgaanbieder;
f. inzage in andere relevante stukken na overleg met de zorgaanbieder.

Artikel 15. Werkwijze klachtencommissie

15.1
Het secretariaat van de commissie zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging hiervan aan de cliënt en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

15.2
De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de ingediende klacht en informeert hen over de verdere procedure.

15.3
De commissie kan bemiddelen tussen cliënt en zorgaanbieder, doch alleen als cliënt en zorgbieder instemmen met een poging tot bemiddeling. De commissie kan haar rol als bemiddelaar delegeren aan een commissielid. Deze brengt partijen op de hoogte van elkaars zienswijze en probeert via bemiddeling, primair via het principe van hoor en wederhoor, tot een oplossing van de klacht te komen.

15.4
De commissieleden hebben ten aanzien van hun bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de commissie.

15.5
Indien na bemiddeling door de commissie dan wel door een commissielid de klacht is opgelost, vindt geen verdere behandeling plaats. Betrokkenen kunnen echter middels een schriftelijk verzoek binnen 14 dagen na de schriftelijke rapportage van de bemiddelingspoging een verdere behandeling verzoeken. De bemiddelingspoging wordt alsdan geacht te zijn mislukt.

15.6
De commissie stelt beide partijen, zowel de cliënt als de zorgaanbieder in de gelegenheid mondeling of schriftelijk hun zienswijzen naar voren te brengen.
Indien de commissie dit wenselijk acht of indien de cliënt of zorgaanbieder hierom verzoekt wordt een hoorzitting gehouden. Tijdens deze hoorzitting worden beide partijen in de gelegenheid gesteld om hun standpunten toe te lichten. Indien door spanningen een gezamenlijke zitting niet mogelijk is, dit naar het oordeel van de commissie, hoort de commissie beide partijen apart.

15.7
Indien de klacht zich direct of indirect richt tegen een medewerker van de zorgaanbieder dan wordt de medewerker in de gelegenheid gesteld om zijn of haar standpunten kenbaar te maken. Indien de commissie dit wenselijk acht dan kunnen medewerkers van de zorgaanbieder worden opgeroepen. Een medewerker van een zorgaanbieder is gehouden om aan deze oproep gehoor te geven.

15.8
Zowel de cliënt als de zorgaanbieder kunnen zich laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening; bijstand verleend aan een medewerker van de zorgaanbieder komt voor rekening van de zorgaanbieder.
Ook de commissie kan zich laten bijstaan door een deskundige.

15.9
Zowel de cliënt als de zorgaanbieder hebben recht op inzage van alle relevante stukken die voor de behandeling van de klacht van belang zijn en waarover de klachtencommissie beschikt, mits de wet of een op grond van de wet gestelde regeling zich niet daartegen verzet.

Artikel 16. Beoordeling van de klacht

16.1
Nadat het onderzoek is afgerond, wordt de gegrondheid van de klacht door de commissie beoordeeld. Het oordeel dient voldoende gemotiveerd te zijn. Er kunnen aanbevelingen aan de zorgaanbieder worden gedaan. Indien er geen eenstemmigheid is met betrekking tot het oordeel is het standpunt van de meerderheid beslissend; het minderheidsstandpunt wordt wel vermeld alsmede de primaire overwegingen welke aan dit minderheidsstandpunt ten grondslag liggen.

16.2
Binnen twee maanden na het indienen van de klacht dient het oordeel te worden vastgesteld. Indien de commissie binnen deze termijn niet tot een oordeel kan komen, kan de termijn door de commissie worden verlengd. De verlenging van de besluittermijn dient, onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel gegeven zal worden, aan de klager en de zorgaanbieder kenbaar te worden gemaakt.

16.3
De commissie maakt haar oordeel op basis van de zienswijze van beide partijen, alsmede eventuele aanbevelingen binnen één week na vaststelling van het oordeel schriftelijk bekend aan betrokken partijen en het bestuur van de NeVeP.

16.4
De uitspraak van de commissie is bindend, hiertegen is geen beroep mogelijk. Indien één der partijen van mening is dat de procedure niet correct is toegepast kan hiertegen gemotiveerd schriftelijk bezwaar worden aangetekend bij het bestuur van de NeVeP.

Artikel 17. Geheimhouding

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

Artikel 18. Bijeenkomsten

18.1
De commissie komt bijeen indien de voorzitter of één van de andere leden dit nodig oordeelt.

18.2
De bijeenkomsten van de commissie zijn niet openbaar.

Artikel 19. Periodieke rapportage

De commissie maakt jaarlijks haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie, de eventuele aanbevelingen van de commissie en een overzicht van de gesignaleerde structurele tekortkomingen worden vermeld. In het rapport worden geen persoonsgegevens vermeld.

Het rapport wordt uitgereikt aan de ALV en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Het rapport wordt niet aan anderen verstrekt.

PLICHTEN ZORGAANBIEDER

Artikel 20. Bekendmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder dient de klachtenregeling op passende wijze kenbaar te maken aan de cliënten.

Artikel 21. Melding maatregelen

De zorgaanbieder deelt de cliënt en de klachtencommissie, binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van deze termijn doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de cliënt en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
Het bestuur ziet toe op uitvoering van deze paragraaf.

Artikel 22. Openbaar verslag

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de minister van VWS en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

Artikel 23. Kwaliteitsverbetering

Op basis van de aard en de inhoud van de klachten kunnen structurele tekortkomingen worden gesignaleerd in de zorg- en dienstverlening. Deze signalen kunnen de noodzaak van kwaliteitsverbetering aangeven.

Artikel 24. Vaststelling en wijziging

24.1
Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van de NeVeP.

24.2
Het bestuur van de NeVeP behoeft voor het besluit, zoals bedoeld in 23.1, de instemming van de cliëntenraad indien deze benoemd is.

24.3
Alvorens het bestuur van de NeVeP besluit tot wijziging of intrekking van het reglement wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.

Artikel 25. Slotbepaling

25.1
In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur van de NeVeP, nadat de klachtencommissie gehoord is.

25.2
De regeling treedt in werking op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het bestuur van de NeVeP dit reglement heeft vastgesteld.

==========