

daelzicht

psw 


stichting
pergamijn
kleurt je leven!


radar

Instelling/instandhouding

Klachtencommissie

Daelzicht – Pergamijn – PSW– Radar

Artikel 1 Klachtencommissie

1. De raden van bestuur van Daelzicht, Pergamijn, PSW en Radar stellen een klachtencommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van Daelzicht, Pergamijn, PSW en Radar bij haar kunnen worden ingediend. De klachtenregelingen betreffen de behandeling van klachten in het kader van de Wlz, Zvw (zorgverzekeringswet), Wmo, Participatiewet/UWV-regelingen en de Jeugdwet.
3. De raden van bestuur zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen, waarin de klachtenprocedure van de klachtencommissie is omschreven.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft minimaal 5 leden, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. De raden van bestuur benoemen de leden van de klachtencommissie. De raden van bestuur benoemen de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Daelzicht, Pergamijn, PSW en Radar zijn niet benoembaar tot voorzitter, plaatsvervangend voorzitter of lid van de klachtencommissie.
3. De raden van bestuur benoemen tenminste een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper tot lid van de commissie.
4. De klachtencommissie kan bij de afhandeling van een klacht in het geval van incidentele onderbezetting van de zittingscommissie besluiten tot inzet van een plaatsvervangend lid. Dit lid wordt ter goedkeuring voorgedragen aan de raad van bestuur van de organisatie die de klacht betreft.
5. De raden van bestuur informeren de (centrale) cliëntenraden over de benoeming van een nieuw lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
7. De raden van bestuur en medewerkers van Daelzicht, Pergamijn, PSW en Radar onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.

8. De raden van bestuur stellen de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en dragen ervoor zorg dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 3 Einde lidmaatschap klachtencommissie

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 raden van bestuur;
 - e. opheffing van de klachtencommissie.

2. De raden van bestuur ontslaan 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.

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kunnen de raden van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het reglement van de klachtencommissie. De raden van bestuur ontslaan de voorzitter niet dan nadat de raden van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

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 4 Ambtelijk secretaris

1. De raden van bestuur stellen de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteren de raden van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.

3. De raden van bestuur stellen een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

4. In geval van kortdurende afwezigheid van de ambtelijk secretaris, wordt vervanging binnen één van de vier betrokken zorgorganisaties georganiseerd. Afspraken hiertoe zijn vastgelegd in een addendum horende bij deze regeling. In geval van langdurende afwezigheid van de ambtelijk secretaris zoeken de vier zorgorganisaties naar een vervanging in de vorm van een andere onafhankelijke ambtelijk secretaris.

Artikel 5 Faciliteiten en kosten

1. De raden van bestuur stellen de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de betreffende raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de betreffende raad van bestuur.

Artikel 6 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 7 Melding onverantwoorde zorg

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde zorg wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de betreffende raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt, meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en/of bij de betreffende gemeente.

Artikel 8 Jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 maart van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raden van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen inzake klachten Wkkgz dan wel oordelen inzake klachten Jeugdwet.

Artikel 9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raden van bestuur zijn bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening of de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 11 Evaluatie

1. De raden van bestuur evalueren de instelling/instandhouding van de klachtencommissie tegelijkertijd met de vigerende klachtenregelingen binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raden van bestuur dit wenselijk vinden.
2. De raden van bestuur betrekken bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de (centrale) cliëntenraden en de ondernemingsraden.

Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin de instelling/instandhouding niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslissen de raden van bestuur.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging instelling/ instandhouding klachtencommissie

1. De instelling/instandhouding wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raden van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van de instelling/instandhouding leggen de raden van bestuur ter instemming voor aan de (centrale) cliëntenraden en de ondernemingsraden, tenzij deze raden aangeven van dit recht af te willen zien. Tevens

wordt de klachtencommissie geïnformeerd over de voorgenomen wijzigingen.

Artikel 14 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling instelling/instandhouding klachtencommissie treedt in werking op 1 oktober 2023.