

Klachtenreglement van 't Hofje

Gebaseerd op de wet klachtrecht cliënten zorgsector

Met als bron het Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden, Jaargang 1995
Gedownload van de site van het ministerie van volksgezondheid, welzijn en Sport,
welke is bijgewerkt op 12 juni 2005.

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

't Hofje:

dit is de *instelling*, die, zoals in de wet genoemd, een in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin uitvoerend werk wordt verricht op het terrein van de kinderopvang;

Marja Wagemakers:

dit is de in de wet genoemde *zorgaanbieder*, te weten rechtspersoon of natuurlijk persoon, die de instelling in stand houdt of de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk de instelling in stand houden;

kinderen, ouders en verzorgers:

dit is de *cliënt*, in de zin van de wet, te weten natuurlijke personen aan wie de zorgaanbieder zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend of in ons geval ook de ouders of verzorgers.

Afhankelijk van de situatie wordt gesproken van ouders of van kinderen. Daar waar de term 'ouders' wordt gebruikt worden ook eventuele verzorgers bedoeld;

oudercommissie:

dit is het advies- en overlegorgaan, ingesteld door de zorgaanbieder, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders van de geplaatste kinderen;

gedraging:

enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

HOOFDSTUK II. BEHANDELING VAN KLACHTEN

Bekendmaking van deze regeling

Bij deze treft Marja Wagemakers, als directeur van 't Hofje, in overleg en met akkoord van de oudercommissie van de instelling, een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van haar of van

voor haar werkzame personen jegens een cliënt.

Zij brengt het bestaan van deze regeling via de Hofcourant onder de aandacht van de ouders van 't Hofje, direct nadat deze regeling is vastgesteld.

Zij informeert nieuwe ouders over het bestaan van deze regeling via de Hofgids, die alle nieuwe ouders ontvangen.

En zij zorgt dat de regeling zelf ter inzage is voor alle ouders, zowel via de informatiemap van de oudercommissie, die voor alle ouders en verzorgers ter inzage is, als via de website van 't Hofje, zij het password-protected.

Procedure van klachtenbehandeling

Stap 1: overleg met de betrokkene of zorgaanbieder

Als ouders een klacht hebben over een gedraging of regeling, kunnen zij hierover in gesprek gaan met de betreffende medewerker en/of met Marja Wagemakers, zijnde de zorgaanbieder.

Stap 2: naar de oudercommissie en klachtencommissie

Als hieruit geen bevredigende oplossing komt, kan de ouder zich schriftelijk wenden tot de leden van de oudercommissie, welke een klachtencommissie zullen vormen.

Bij deze klachtencommissie kan door of namens een ouder een klacht tegen de zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen jegens de ouder of diens kind.

Bij de klachtencommissie kan eveneens een klacht tegen de zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een ouder of kind dat inmiddels is overleden.

De zorgaanbieder ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens het 'Klachtenreglement van 't Hofje'.

De samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie, die wordt samengesteld uit en door de oudercommissie, bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder.

Tenminste één van de drie leden neemt deel aan de oudercommissie.

Uiteraard kan de persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft geen deel uitmaken van de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan overwegen, na kennis te hebben genomen van de klacht, om de klager, beklagde, de zorgaanbieder maar ook getuigen en deskundigen te horen.

Indien noodzakelijk kan overwogen worden een *externe* deskundige in te schakelen.

De keuze voor deze *externe* deskundige is afhankelijk van de inhoud en ernst van de klacht.

De keuze om een *externe* deskundige in te schakelen ten behoeve van het onderzoek kan worden gemaakt door de oudercommissie, de klager, beklaagde en/of de zorgaanbieder.

Indien een van betrokken partijen een *externe* deskundige wenst in te schakelen dienen zij dit voor te leggen aan de klachtencommissie.

Indien de klachtencommissie het noodzakelijk acht voor de behandeling van de klacht een *externe* deskundige te moeten raadplegen, leggen zij dit voor aan de oudercommissie.

De oudercommissie bespreekt deze optie in eigen vergadering (buiten aanwezigheid van de klager, beklaagde en zorgaanbieder) en wordt vastgesteld met meerderheid van stemmen.

De mogelijke kosten voor een externe deskundige worden alleen betaald door 't Hofje, indien de oudercommissie hiermee instemt.

Indien de klager of één van de andere partijen, zonder overleg en goedkeuring van de klachtencommissie zich laat bijstaan door een *externe* deskundige zullen de hieraan verbonden kosten voor rekening van de klager zijn of van die betreffende partij.

Indien na onderzoek blijkt, dat de zorgdrager in gebreke is gebleven, kan de klager alsnog een tegemoetkoming in de kosten verwachten.

De termijnen binnen de klachtafhandeling

De klachtencommissie zal binnen een termijn van één maand, na schriftelijk ontvangst van de klacht, zowel de klager, als degene over wie is geklaagd en zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Als de klachtencommissie zich niet kan houden aan de termijn van één maand, zal zij daarvan mededeling doen aan alle betrokkene met redenen omkleed en onder vermelding van de termijn waarbinnen zij dan wel haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Hoor en wederhoor

Zowel de klager als degene over wie is geklaagd, wordt door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

Deze toelichting dient te worden gegeven binnen een door de klachtencommissie schriftelijk meegedeelde en vooraf gestelde redelijke termijn.

De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Maatregelen naar aanleiding van de klacht

De zorgaanbieder laat de klager, beklagde en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk weten of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Als zij dat niet binnen een maand kan laten weten, deelt zij dit, met redenen omkleed mee aan de klager, beklagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt dan wel aan hen kenbaar kan maken.

Verslag van klachten

Zorgaanbieder stelt elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin de door de klachtencommissie behandelde klachten worden beschreven, dat wil zeggen het aantal en de aard ervan.

Zij zendt het verslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, te weten de contactpersonen hiervoor binnen de GGD Regio Rivierenland.

HOOFDSTUK III. NALEVING

Iedere ouder, alsmede de oudercommissie van 't Hofje kan de Kantonrechter van Tiel, schriftelijk verzoeken om zorgaanbieder te bevelen dit klachtenreglement na te leven.

Als deze ouder of de oudercommissie niet vooraf schriftelijk aan zorgaanbieder heeft verzocht om te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift wordt verzocht en deze daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt het schriftelijke verzoek aan de Kantonrechter niet-ontvankelijk verklaard. De Kantonrechter kan in zijn beschikking aan de zorgaanbieder de verplichting opleggen bepaalde handelingen te verrichten of na te laten. De bepalingen van de derde afdeling van de vijfde titel van het tweede boek van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zijn van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK IV. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en van de wet klachtrecht cliënten zorgsector en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Dit geldt niet voor degene die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van deze gegevens reeds een geheimhoudingsplicht geldt.