

# **Klachtenregeling Stichting TCCN**

**Stichting TCCN**  
Koorbeursweg 71  
8442 DJ Heerenveen  
085 - 489 44 55

Versie: januari 2013

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder: Stichting TCCN
  - b. Raad van Bestuur: het bestuur van Stichting TCCN;
  - c. medewerker: medewerker, waaronder zorgverlener, werkzaam voor of namens Stichting TCCN;
  - d. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling;
  - e. cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder verleent of heeft verleend;
  - f. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
  - g. klager: degene die een klacht indient;
  - h. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - i. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
  - j. klachtopvangfunctionaris: degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.

### Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden. Uit de parlementaire geschiedenis van de wet blijkt, dat het de bedoeling van de wetgever is geweest om iedereen die aanleiding ziet om een klacht in te dienen over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden, daartoe de mogelijkheid te geven. Die personen worden in deze regeling aangeduid met de term 'nabestaanden'. Dit begrip moet voor de toepassing van deze regeling in de ruimste zin van het woord opgevat worden. De Wkcz geeft alleen de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen jegens cliënten.

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

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- a. de klachtopvangfunctionaris;
- b. de Raad van Bestuur.

De Wkcz bepaalt dat zorgaanbieders een klachtencommissie moeten instellen die de taak heeft klachten te behandelen. Dit neemt niet weg, dat de meeste klachten in de praktijk op andere manieren worden opgelost. Bijvoorbeeld door de klacht te bespreken met degene die hem veroorzaakt heeft. Deze bepaling noemt de verschillende personen aan wie een klacht voorgelegd kan worden. De klager kan zelf kiezen bij wie hij zijn klacht indient, hij hoeft daarbij niet de volgorde van dit artikel aan te houden.

### Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 11 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **Artikel 5 De medewerker**

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 de klachtopvangfunctionaris 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 en de klachtopvangfunctionaris. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

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

De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtopvangfunctionaris.

### **Artikel 7 De klachtopvangfunctionaris**

1. De klachtopvangfunctionaris heeft de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
  - c. informeert de klachtencommissie over ingediende klachten.
2. De klachtopvangfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk eens per half jaar over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

## **Hoofdstuk 2 De klachtencommissie**

### **Artikel 8 Klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft drie leden, waaronder de voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie en de voorzitter van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

### **Artikel 10 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - overlijden;
  - ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie

niet werkt conform deze regeling. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad 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 11 Indienen van een klacht**

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure, bijvoorbeeld door een advocaat of een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Wanneer aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van medische informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.
8. De aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure, bijvoorbeeld door een advocaat of een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
9. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd, indien daarvoor de gegevens voorhanden zijn bij de klachtencommissie. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 12 Termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
2. Indien de klachtencommissie binnen die termijn geen uitspraak kan doen, behoort zij dit onder opgave van redenen te melden aan de betrokkenen met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie alsnog een uitspraak zal doen.

### **Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtencommissie voorzitter kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter,

zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met de twee leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 14 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur**

1. De klachtencommissie meldt klachten zo snel mogelijk maar niet langer dan na drie werkdagen na het indienen van de klacht via email aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
2. De klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur om binnen een door hem te bepalen termijn van ten minste twee weken de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
3. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

#### **Artikel 15 Melding aan de Inspectie**

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 14 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

#### **Artikel 16 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 11, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie wanneer 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 17 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

#### **Artikel 18 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de

vaststelling van een uitspraak.

3. Indien een klacht rechtstreeks betrekking heeft op een persoon die lid is van de klachtencommissie, zal het betreffende lid niet betrokken zijn bij behandeling van de klacht en zich onthouden van stemming over de klacht. In het geval van stakende stemmen, vraagt de klachtencommissie een extern deskundige, aangewezen door de Raad van Bestuur, tijdelijk zitting te nemen in de klachtencommissie om alsnog een uitspraak vast te stellen.
4. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - 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. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.
7. Een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht is een advies en heeft geen rechtsgevolgen. De klachtencommissie kan aan haar uitspraak aanbevelingen verbinden. Deze kunnen zijn gericht aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is niet verplicht de aanbevelingen uit te voeren. Hij hoort de commissie wel te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een beslissing van de klachtencommissie bevat in ieder geval een motivering, informatie over de wijze van behandeling, de namen van de leden van de commissie, een datum en een ondertekening.

#### **Artikel 19 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

#### **Artikel 20 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie 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 21 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **Hoofdstuk 3 Overige bepalingen**

### **Artikel 22 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Artikel 23 Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

### **Artikel 24 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

### **Artikel 25 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze.

### **Artikel 26 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, en de klachtopvangfunctionaris.

### **Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie waar het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

### **Artikel 28 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

### **Artikel 29 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 29 januari 2013.