

Klachtenregeling cliënten Coöperatie Heerlen STAND-BY!

De klachtenfunctionaris is als volgt bereikbaar:

- Door het invullen van een klachtenformulier op www.heerlenstandby.nl
- Per email: klachten@heerlenstandby.nl
- Per telefoon: 045-7111551

De klachtencommissie is als volgt bereikbaar:

- Per post:
Klachtencommissie Heerlen STAND-BY!
t.a.v. de secretaris
Adres Postbus 191
6400 AD Heerlen
- Per email: klachten@heerlenstandby.nl
- Per telefoon: 045-7111551



Voorwoord

Deze klachtenregeling gaat over uitingen van onvrede en klachten betreffende zorg of dienstverlening in het kader van de WMO.

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de klachtencommissie.

Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. De klachtenfunctionaris kan daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van uitingen van onvrede centraal.

In hoofdstuk 3 staat de formele indiening en afhandeling van een klacht door de klachtencommissie beschreven. Er is een gezamenlijke onafhankelijke klachtencommissie ingesteld voor JENS en Heerlen STAND-BY!.

De klachtencommissie hanteert de klachtenprocedures die in de klachtenregeling staan beschreven.

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de coöperatie Heerlen STAND-BY!. Deze Coöperatie bestaat uit leden en leveranciers.

Klachten die betrekking hebben c.q. te herleiden zijn naar de individuele Coöperatielieden en leveranciers worden conform de voor deze rechtspersonen vigerende klachtenregelingen afgewikkeld.

De overige klachten worden conform onderhavige klachtenregeling afgewikkeld.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt: natuurlijke persoon aan wie de coöperatie maatschappelijke ondersteuning op basis van Wmo 2015, verleent of heeft verleend;
- b. uiting van onvrede: iedere uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de coöperatie of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
- c. klacht: uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, over een handeling, of het nalaten daarvan door Heerlen STAND-BY! of door een persoon die voor Heerlen STAND-BY! werkzaam is, welke gevolgen heeft voor een cliënt;
- d. klager: degene die een klacht indient: de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of diens nabestaanden;
- e. betrokken medewerker: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; dit kan ook een leverancier zijn;
- f. klachtenfunctionaris: degene die binnen Heerlen STAND-BY! is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige rol, via bemiddeling, op zoek te gaan naar een passende oplossing voor betreffende partijen;
- h. bestuur: het bestuur van Heerlen STAND-BY!;
- i. coöperatie: coöperatie Heerlen STAND-BY!;
- j. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- k. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- l. zorg: zorg of dienstverlening als omschreven in het kader van Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015.

Hoofdstuk 2 Opvang van uitingen van onvrede

Toelichting

Dit hoofdstuk geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de cliënt een uiting van onvrede of klacht kan indienen staat beschreven in artikel 2. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.

De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd.

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is, of een klacht wilt indienen?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande of een bij de zorgverlening of dienstverlening betrokken familielid of naaste kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij/zij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem of haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de WMO en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De coöperatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. de klachtenfunctionaris informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. de klachtenfunctionaris helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - c. de klachtenfunctionaris adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. Het bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De coöperatie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt zorg ervoor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het bestuur. Het bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de coöperatie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door het Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Artikel 5 Klachtencommissie

Het Bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en stelt een regeling op voor de werking van de klachtencommissie.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan, bij voorkeur middels het klachtenformulier, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of ze bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere coöperatie, een lid of een leverancier stuurt de klachtencommissie, de klacht door naar de coöperatie, het lid of de leverancier op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
4. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de klachtencommissie, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het vierde lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de taken en bevoegdheden van de klachtencommissie in het gedrang komen wegens verdeeldheid van opvattingen binnen de leden dan is het oordeel van de voorzitter doorslaggevend.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld, of nog in behandeling is;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij 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 klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 9 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch binnen 6 weken te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen door Heerlen Stand-By!, beoordeeld.
2. De klachtencommissie meldt de klager, de aangeklaagde en Heerlen Stand-By! binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies

uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan Heerlen Stand-By! een kopie van de klacht toe.

3. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen 5 weken, een advies uit over de klacht. Het bestuur van Heerlen Stand-By! heeft daarna nog minimaal 1 week tijd om de klacht te beoordelen en indien nodig maatregelen te treffen.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met medewerker, leidinggevende, of klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Heerlen Stand-By! toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Heerlen Stand-By.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de betrokken werknemer. De

klachtencommissie kan de betrokken werknemer in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.

Artikel 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de klachtencommissie per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De klachtencommissie stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde minimaal 2 weken voor de hoorzitting over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de betrokken werknemer kan, binnen een door de klachtencommissie vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 13 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de coöperatie verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van de coöperatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de coöperatie.

Artikel 14 Behandeling van de klacht

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De reden om hiervan af te zien moet gemotiveerd zijn door de klachtencommissie. Hoor- en wederhoor is in eerste instantie het vertrekpunt.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 15 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 betrokken werknemer, de coöperatie en de klager.

Artikel 16 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan het Bestuur.

Artikel 17 Het Bestuur

1. Het bestuur beoordeelt het advies van de klachtencommissie zo spoedig mogelijk.
2. Indien het bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 9, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
3. Indien het bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
4. Het bestuur deelt aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over het advies van de klachtencommissie mee. Het advies van de klachtencommissie wordt als bijlage meegestuurd met dit oordeel.

5. Het bestuur deelt mee of het advies aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd. Indien het oordeel van het bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert het bestuur dit.
6. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft het bestuur aan of zij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert het bestuur dit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 18 Geheimhouding

Een ieder 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 is 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 19 Openbaarmaking klachtenregeling

Het Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de coöperatie te plaatsen.

Artikel 20 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 21 Kosten

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

Artikel 22 Evaluatie

1. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.

2. Het Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het bestuur.

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding en overgangsbepaling

1. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2022. De voorgaande regeling wordt ingetrokken.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt, worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.