



Tamaro^{Zorg}
Ambulante G.G.Z.

Klachtenregeling Tamaro Zorgverlening

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inleiding | 3 |
| Artikel 1 Begripsomschrijvingen | 4 |
| Artikel 2 Klachtencommissie | 4 |
| Artikel 3 Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie | 5 |
| Artikel 4 Bezwaar tegen een lid van de klachtencommissie | 5 |
| Artikel 5 Aanmelding van een klacht | 5 |
| Artikel 6 Vertegenwoordiging en bijstand | 6 |
| Artikel 7 Behandeling van de klacht door de organisatie | 6 |
| Artikel 8 Behandeling klacht door de klachtencommissie | 7 |
| Artikel 9 Uitspraak klachtencommissie | 9 |
| Artikel 10 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie | 10 |
| Artikel 11 Geheimhouding | 10 |
| Artikel 12 Kosten | 10 |
| Artikel 13 Jaarverslag | 10 |
| Artikel 14 Slotbepaling | 10 |

Inleiding

Tamaro Zorgverlening te Den Haag, hierna te noemen Tamarozorg, wil met deze klachtenregeling de gebruikers van de door haar aangeboden diensten, de mogelijkheid bieden een klacht over een handelen of nalaten van Tamarozorg en door haar werkzame personen, gehoord en beoordeeld te krijgen. Deze klachtenregeling staat naast de Nederlandse wetgeving. Dit betekent dat de klager zijn klacht altijd aanhangig kan maken bij een daartoe bevoegde rechtelijke instantie.

Doelstelling

De doelstelling van de klachtenregeling is:

- recht doen aan de individuele cliënt
- de mogelijkheid creëren om een eventuele beschadigde hulpverleningsrelatie te herstellen, uitgaande van gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde
- het systematisch verzamelen van klachten, teneinde een beter zicht te krijgen in tekortkomingen van de organisatie en daardoor beter de kwaliteit van zorg te kunnen bewaken, dan wel te verbeteren.

Uitgangspunten

Uitgangspunten om te kunnen voldoen aan de doelstelling:

- heldere afspraken maken over hoe er binnen Tamarozorg met klachten wordt omgegaan
- een goede bereikbaarheid en beschikbaarheid van de klachtenregeling
- de klachtenregeling dient laagdrempelig te zijn
- de klachtenregeling dient begrijpelijk, leesbaar en eenvoudig te zijn
- de klachtencommissie dient onafhankelijk, onpartijdig en deskundig te zijn
- de procedure dient overzichtelijk en met deze regeling gewaarborgd te zijn.
- zowel de klager als de aanklager hebben recht op bijstand.

Met inachtneming van de genoemde doelstelling en uitgangspunten, is de hierna volgende klachtenregeling, door de directie van Tamarozorg vastgesteld.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1. Gedraging**
Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- 2. Klacht**
Een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de betrokkene of diens vertegenwoordiger of relaties als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door de instelling, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims. Onder zorgverlening door de instelling wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door de instelling maar wel onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.
- 3. Klager**
De natuurlijke persoon, die rechtstreeks bij het ontvangen van zorg- en hulpverlening door of vanwege Tamarozorg is betrokken of betrokken is geweest of diens vertegenwoordiger of relaties.
- 4. Medewerker**
Diegene die in loondienst is van Tamarozorg, alsmede diegene die onder verantwoordelijkheid van Tamarozorg zijn of haar diensten aanbiedt.
- 5. Aangeklaagde**
Tamarozorg of de bij een klacht betrokken medewerker.
- 6. Klachtencommissie**
Een door de directie van Tamarozorg ingestelde commissie voor de behandeling van klachten.

Artikel 2 Klachtencommissie

- 1.** De directie van Tamarozorg benoemt de leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie
- 2.** De klachtencommissie werkt onafhankelijk van de directie van Tamarozorg
- 3.** De klachtencommissie bestaat uit drie leden. De voorzitter van de commissie is of was geen bestuurslid of medewerker van Tamarozorg. Minimaal 1 van de commissieleden komt uit de doelgroep van Tamarozorg, namelijk immigranten.
- 4.** De benoeming van de leden en de plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd.
- 5.** De directie van Tamarozorg stelt aan de klachtencommissie voldoende materiële- en immateriële middelen ter beschikking om haar taken naar behoren te kunnen uitoefenen.

6. De leden van de klachtencommissie kunnen door de directie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.
Leden die op voordracht zijn benoemd kunnen enkel ontheven worden van hun taak na consultatie van diegenen, die het lid hebben voorgedragen.
7. De klachtencommissie houdt een klachtenregister van Tamarozorg bij, waarin alle klachten en een korte omschrijving van de behandeling, wordt opgenomen. Het register wordt geanonimiseerd en is vertrouwelijk.
8. De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van Tamarozorg. Dit verslag geeft een overzicht van de in dat jaar binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan. Het jaarverslag mag geen persoonlijke gegevens bevatten. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de directie van Tamarozorg.
9. De klachtencommissie maakt een huishoudelijk reglement, voor zover haar werkwijze nadere regeling behoeft.

Artikel 3 Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken als zijn onpartijdigheid bij de behandeling van een bepaalde klacht niet is gewaarborgd. Een plaatsvervanger neemt in dat geval de behandeling van de klacht over.

Artikel 4 Bezwaar tegen een lid van de klachtencommissie

De klager kan bezwaar aantekenen tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie die zijn klacht behandelt. Het bezwaar dient schriftelijk gemotiveerd te worden en wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Indien het bezwaar gegrond wordt geacht wordt het betrokken lid door een plaatsvervangend lid vervangen.

Artikel 5 Aanmelding van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij Tamarozorg tot een jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis, waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis, die langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden in behandeling worden genomen, indien het feit of de gebeurtenis eerst later aan de klager bekend is geworden: zulks ter beoordeling aan de voorzitter van de klachtencommissie. In geval van seksueel misbruik, een misdrijf of een ernstige calamiteit is de termijn van indiening van de klacht onbeperkt.
2. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij:
De klachtencommissie van Tamarozorg
Postbus 95911
2509 CX DEN HAAG

3. Indien de klacht mondeling ter kennis van de klachtencommissie wordt gebracht, zal de klachtencommissie de klager wijzen op de mogelijkheden om zijn klacht op schrift gesteld te krijgen. Zo de klager dit wenst, wordt door de instelling hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. Ook wordt gewezen op de mogelijkheid een patiëntenvertrouwenspersoon in te schakelen.
4. Door het indienen van een klacht wordt de klager geacht toestemming te hebben verleend voor het verstrekken van inlichtingen aan de klachtencommissie door Tamarozorg, voor zover deze de klacht betreffen, met uitzondering van medische informatie, waarvoor expliciet schriftelijke toestemming door de cliënt moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt, geen informatie over de cliënt worden gegeven.
5. In geval van overlijden kunnen verwanten tot in de 2^e graad een klacht indienen. In dit geval wordt medische informatie over de patiënt wel vrijgegeven ten behoeve van de klachtafhandeling.

Artikel 6 Vertegenwoordiging en bijstand

1. De klager, diegene over wie wordt geklaagd dan wel de instelling, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig acht, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon, verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door de organisatie

1. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht deze binnen 24 uur door naar de directie van Tamarozorg. De klachtencommissie verzoekt daarbij de directie de klacht in behandeling te nemen en te bezien of er door bemiddeling of anderszins, mogelijkheden zijn de klacht (alsnog) op te lossen. De klachtencommissie stelt de klager en zo nodig de aangeklaagde medewerker van deze “interne bemiddeling” schriftelijk op de hoogte. De voorzitter van de klachtencommissie kan, na overleg met de directie van Tamarozorg, besluiten de klacht zonder voorliggende interne bemiddeling in behandeling te nemen. Zulks wordt in overweging genomen:

- op verzoek van de klager
- of als blijkt dat eerdere contacten tussen klager en Tamarozorg over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

Van het besluit geen interne bemiddeling op te starten stelt de voorzitter de klager, de aangeklaagde medewerker en de direct leidinggevende schriftelijk op de hoogte. In geval van ernstige calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf meldt de klachtencommissie direct aan de directie van Tamarozorg. De directie meldt het incident aan de Raad van Commissarissen.

Indien wettelijk verplicht tot melding dan informeert de klachtencommissie per direct aan de directie van Tamarozorg dat melding bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg nodig is. De directie stelt de Inspectie op de hoogte binnen de wettelijk daarvoor gestelde termijn. Bij in gebreke blijven van de directie informeert de klachtencommissie de Inspectie over het gebeuren.

2. De directie informeert de klachtencommissie schriftelijk, binnen 10 werkdagen of de bemiddeling het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Met andere woorden of de klacht voor de klager bevredigend is opgelost. De bemiddeling geschiedt schriftelijk of mondeling. Van hetgeen mondeling naar voren is gebracht wordt een verslag gemaakt, dat door zowel de klager als door de leidinggevende ondertekend moet worden.
3. De klager ontvangt een afhandelingbrief van de klachtencommissie als de klacht door Tamarozorg voor de klager bevredigend is opgelost of als klager de klacht intrekt. De juiste afhandeling van de klacht wordt door de directie van Tamarozorg voor het verzenden van deze brief nogmaals telefonisch bij de klager geverifieerd. In de brief wordt vermeld dat de klager 15 werkdagen de tijd heeft om bezwaar tegen het niet verder behandelen door de klachtencommissie, bij de klachtencommissie kenbaar te maken. Zonder een dergelijk bericht van de klager wordt de klachtenprocedure geacht te zijn geëindigd. Een afschrift van de afhandelingbrief wordt gezonden aan de directie van Tamarozorg, de direct leidinggevende en de aangeklaagde.

Artikel 8 Behandeling klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de toedracht van de klacht als gebleken is, dat de klacht niet binnen de gestelde termijn door de directie van Tamarozorg naar tevredenheid is opgelost (artikel 7.2), dan wel dat de klager zijn bezwaar tegen afhandeling van de klacht tijdig bij de klachtencommissie heeft kenbaar gemaakt(zie artikel 7.3).
2. De behandeling van de klacht vindt plaats nadat de 10 werkdagen, die zijn uitgetrokken voor de bemiddelingsperiode, zijn verlopen, respectievelijk het bezwaar van de klager tegen bemiddeling, door de klachtencommissie is ontvangen. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld doch uiterlijk binnen 6 weken na het in behandeling nemen van de klacht. De klager en de aangeklaagde ontvangen hiervan binnen 5 werkdagen schriftelijk bericht. In de berichtgeving is ook de samenstelling van de klachtencommissie opgenomen.
3. De klager en aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid aan de commissie. Dit mondelinge of schriftelijke bezwaar dient binnen 5 werkdagen na berichtgeving hierover bij de commissie aangetekend te zijn.
4. Bij overschrijding van behandeltermijn kan de klachtencommissie de termijn met maximaal 6 weken verlengen onder vermelding van een geldige reden. De klager en aangeklaagde ontvangen hiervan schriftelijk bericht.

5. De klachtencommissie kan de klager en de aangeklaagde verzoeken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn (met een maximum van 3 weken) schriftelijk inlichtingen te geven en onder hen berustende stukken in te zenden voor zover deze de klacht betreffen.
6. Medewerkers zijn verplicht aan het verzoek tot verstrekking van gegevens te voldoen.
7. Bij het in behandeling nemen van een klacht ingediend door een vertegenwoordiger of relatie van een cliënt, stelt de klachtencommissie de cliënt op de hoogte van de aard en behandeling van de klacht.
8. Indien het verstrekken van medische gegevens aan de klachtencommissie door de commissie gewenst wordt geacht, vraagt de klachtencommissie schriftelijk om toestemming aan de cliënt voor het verstrekken of inzien van de gegevens. De cliënt dient deze toestemming binnen 3 weken schriftelijk te verstrekken aan de klachtencommissie. Indien toestemming uitblijft en behandeling van de klacht zonder medische informatie niet mogelijk is, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.
9. De klachtencommissie zendt alle stukken die de klager en Tamarozorg aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren. Uitzondering hierop vormen de medische gegevens van de cliënt.
10. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen, indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
11. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. Zowel de klager als de aangeklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt, dat de partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een der partijen daarom verzoekt. In uitzonderlijke gevallen kan de klachtencommissie besluiten, dat schriftelijke informatie voldoende is.
12. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
13. Alle op de klacht betrekking hebbende documenten zijn door alle partijen in te zien. Documenten waarbij een van de partijen geen inzage wordt verleend, worden niet meegenomen in de uiteindelijke oordeelsvorming.
14. Indien de klachtencommissie na de behandeling van een zaak ter zitting van oordeel is, dat het onderzoek niet volledig is, kan zij besluiten de zaak opnieuw te behandelen.

15. Van iedere mondelinge behandeling wordt verslag gemaakt. De klachtencommissie zendt desgevraagd de klager en de aangeklaagde hiervan een afschrift.
16. De klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken. Dit dient schriftelijk te gebeuren. Tijdens de hoorzitting kan de intrekking ook mondeling geschieden. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. Een afhandelingsbrief volgt binnen 10 werkdagen.

Artikel 9 Uitspraak klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan een van de volgende beslissingen nemen:
 - a: de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
 - b: de klacht is niet ontvankelijk
 - c: de klachtencommissie is onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen.
 - d: de klacht is ongegrond
2. In het geval dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond bevonden is, is de klachtencommissie bevoegd:
 - a: aanbevelingen te doen aan de directie van Tamarozorg gericht op het nemen van maatregelen en/of op het voorkomen van klachtherhaling.
 - b: aanbevelingen te doen aan de directie van Tamarozorg gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of de cliënten in het algemeen.
 - c: contact op te nemen met de Inspectie voor de Volksgezondheid
3. Indien de klachtencommissie besluit dat de klacht niet ontvankelijk is of voortkomt uit omstandigheden, die niet binnen het bereik van Tamarozorg liggen, kan de klachtencommissie bij de uitspraak de klager op de mogelijkheid wijzen, de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.
4. De klachtencommissie brengt binnen 6 weken, na aanvang van de behandeling van de klacht, haar beslissing schriftelijk en gemotiveerd uit aan de klager, aan diegene over wie wordt geklaagd en aan de directie, met een afschrift aan de leidinggevende. Hierbij wijst de klachtencommissie de klager op mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Landelijke Klachtencommissie Thuiszorg, dan wel de Beroepscommissie van het Maatschappelijk Werk.
5. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van 6 weken genoemd in lid 4, te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan de klager, aan diegene over wie wordt geklaagd en aan de directie, met een afschrift aan de leidinggevende, gemotiveerd mee, waarom de klachtenbehandeling meer tijd vraagt. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij haar beslissing kenbaar zal maken.
6. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing. Deze wordt medegedeeld aan de klager, waarna de verdere procedure in gang wordt gezet, zoals beschreven in deze regeling.

Artikel 10 **Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie**

1. In het geval dat de klachtencommissie besluit dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, zal de directie uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op die uitspraak aan de klager doen toekomen en een afschrift aan de klachtencommissie.
2. Indien de klachtencommissie gebruik heeft gemaakt van de in artikel 9, lid 2 genoemde mogelijkheden om aanbevelingen te doen aan de directie van Tamarozorg, bevat de reactie het voornemen van de instelling hoe met het advies van de commissie zal worden omgegaan.
3. Indien de directie van de instelling voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan degene over wie wordt geklaagd.

Artikel 11 **Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij of zij het vertrouwde karakter kent of redelijkerwijs moet begrijpen, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Artikel 12 **Kosten**

De klachtenprocedure is voor de klager kosteloos.
Eventuele kosten die het inroepen door de klager van de in artikel 6 bedoelde bijstand met zich meebrengt, zijn voor eigen rekening van de klager.

Artikel 13 **Jaarverslag**

Tamarozorg brengt voor 1 juni van ieder jaar een openbaar klachtenjaarverslag uit over het voorafgaande jaar.

Artikel 14 **Slotbepaling**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Tamarozorg.