



## Klachtenregeling Bewust4Beter

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen

- a. *Zorgaanbieder*: Bewust4Beter Care Services v.o.f.
- b. *Directie*: Directeur Bewust4Beter i.c. Henk Botzen
- c. *Klachtencommissie*: de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling
- d. *Client*: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend
- e. *Klacht*: uiting van onvrede over een handeling of besluit dan wel het nalatig zijn door een zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, hetgeen nadelige gevolgen heeft voor een cliënt
- f. *Klager*: degene die een klacht indient
- g. *Aangeklaagde*: diegene op wiens besluit of op wiens handelen of nalatigheid de klacht betrekking heeft
- h. *Inspecteur*: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg IGZ
- i. *Zittingscommissie*: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen; bij B4B is dit hetzelfde als de Klachtencommissie.
- j. *Klachtenfunctionaris*: degene die belast is met de opvang van klachten van cliënten. Bij B4B is deze functie ondergebracht bij Solo Partners
- k. *Geschillencommissie*: Deze commissie is ondergebracht bij Solo Partners. De commissie buigt zich over een eventueel geschil na de formele afhandeling door de klachtencommissie.

### Artikel 2 Klachtencommissie

1. B4B stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. B4B ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de wet, deze regeling en het eigen bedrijfsbeleid.
3. B4B stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking, die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### Artikel 3 Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging kan worden ingediend door de cliënt en/of door elke andere rechtstreeks belanghebbende.

### Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij de Directie van B4B. Dit kan naar het adres: Eemweg 15, 3741 LA Baarn, per fax op 035-5432248 of per e-mail naar: [henk@bewust4beter.nl](mailto:henk@bewust4beter.nl)
2. De klacht geeft een voldoende duidelijke beschrijving van de feiten en van de gedragingen, waarover wordt geklaagd en geeft aan tegen welke persoon of welke instelling de klacht zich richt.

### **Artikel 5 Procedure voorafgaand aan behandeling klacht**

1. De Directeur stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst aan klager.
2. De Directeur stelt vast of de klacht voldoende duidelijkheid biedt als bedoeld in artikel 4, lid 2. Indien de klacht niet voldoet aan dit vereiste, stuurt de Directeur de klacht terug naar klager met het verzoek om verduidelijking. De Directeur geeft daarbij aan welke onderdelen van de klacht verduidelijking behoeven.
3. De Directeur kan klager verzoeken te motiveren waarom hij of zij kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbenden als bedoeld in artikel 3. De Directeur stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een kopie aan aangeklaagde. De Directeur stelt aangeklaagde(n) in de gelegenheid om binnen een bepaalde termijn schriftelijk te reageren op de klacht.
4. De Directeur stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht een kopie van de klacht aan de Commissie
5. De Directeur meldt dat zowel klager als aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kunnen laten bijstaan.

### **Artikel 6 Bekendmaking klacht aan cliënt**

1. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt zelf of door een door de cliënt gemachtigde, stuurt de Directeur de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd.
2. De Directeur stelt de cliënt in de gelegenheid om binnen een bepaalde termijn te reageren op datgene waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klachtencommissie kan op verzoek van klager of op grond van de aan hem bekende omstandigheden van de cliënt, besluiten van deze bepaling af te wijken.

### **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van een klacht.
2. De klacht is niet ontvankelijk als:
  - a. de klacht reeds eerder door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die niet kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbende in de zin van artikel 3;
  - d. de klacht wordt ingediend tegen de wil van de cliënt, tenzij de klacht een gedraging betreft, die zich niet (direct) tegen de cliënt richt;
  - e. de omstandigheden dermate/zodanig gewijzigd zijn dat een goede behandeling van de klacht in redelijkheid niet meer zinvol is;
  - f. de klachtencommissie naar het oordeel van de voorzitter niet bevoegd is de klacht te behandelen.
- g. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
- h. 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.
- i. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan klager mede.

### **Artikel 8 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. Bij B4B is de zittingscommissie gelijk aan de Klachtencommissie. Deze bestaat uit Henk Botzen (Directeur en Voorzitter, Lianne Botzen (Secretaris), Jozé Gerritsen (Lid) en Ria Langewen (Kwaliteitsfunctionaris).
2. De voorzitter stelt per melding de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en onafhankelijke behandeling van de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie kan zijn benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
4. De Directeur informeert klager en aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie onder vermelding van de namen van de leden.

### **Artikel 9 Termijn uitspraak**

De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de Directeur de klager en de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

### **Artikel 10 Melding onverantwoorde zorg**

1. Als redelijkerwijs vermoed kan worden, dat klachten betrekking hebben op onverantwoorde zorg al dan niet met een structureel karakter, neemt de Directeur direct actie.
2. Binnen drie werkdagen na de behandeling in de commissie stelt hij klager en aangeklaagde in kennis van zijn voorlopige conclusie.
3. De Directeur verzoekt de aangeklaagde om binnen een door hem te bepalen termijn hem schriftelijk te informeren over zijn weerwoord en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht.

### **Artikel 11 Melding aan de Inspectie**

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de er afdoende maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de melding zoals bedoeld in artikel 10, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding, zoals bedoeld in het eerste lid, stelt de klachtencommissie de klager en aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie de klacht, die hij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de klager en aangeklaagde schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

### **Artikel 12 Wraking**

1. Zowel klager als aangeklaagde kunnen binnen een door de voorzitter 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 8, derde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 13 Vooronderzoek**

1. De Directeur kan medewerkers van de aangeklaagde zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd of medewerking te verlenen aan zijn onderzoek.
2. In geval het verweerschrift nieuwe gezichtspunten oplevert, kan de Directeur besluiten tot een extra schriftelijke ronde.
3. Medewerkers van de aangeklaagde zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de verzoeken van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden. Weigeren de medewerkers hun medewerking aan het onderzoek dan neemt de Directeur hierop actie.
4. De Directeur c.q. voorzitter kan besluiten de klacht op basis van het onderzoek, zonder verdere behandeling ongegrond te verklaren. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen en/of getuigen horen. De kosten daarvan komen voor rekening van B4B.

### **Artikel 14 Hoorzitting**

1. De voorzitter kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde klager en aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. In geval van zwaarwegende redenen kan op gemotiveerd verzoek van klager of aangeklaagde de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien klager en 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**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt en in elk ander geval waarin naar het oordeel van de commissie in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd dat zij de behandeling van de klacht doorzet. 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 16 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht of van onderdelen daarvan.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de uitspraak.
3. 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 bij de Geschillencommissie VVT bij Solo Partners;
  - g. de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de Directeur in de rol van voorzitter van de klachtencommissie.
  5. 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. Eventueel de Directie van de organisatie, waar de klacht zich heeft voorgedaan.

### **Artikel 17 Oordeel van de Aangeklaagde**

1. De verantwoordelijke binnen de organisatie van de aangeklaagde deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan klager, aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. De betreffende verantwoordelijke vermeldt de klager, dat indien hij niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de geschillencommissie. De betreffende verantwoordelijke vermeldt hierbij binnen welke termijn de klager dit kan doen o.v.m. het adres en de website van de Geschillencommissie.
3. Bij afwijking van de termijn van de termijn, gesteld aan de aangeklaagde voor het kenbaar maken van de reactie op de uitspraak, deelt de aangeklaagde dit gemotiveerd mee aan klager en klachtencommissie. De aangeklaagde vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

### **Artikel 18 Geheimhouding**

1. De leden van de klachtencommissie en de Directeur zijn verplicht informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, geheim te houden, behoudens een wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht. voortvloeit.

### **Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Directeur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De aangeklaagde zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

### **Artikel 20 Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid.**

1. Indien een klacht na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie VVT. Deze is sinds 2017 ondergebracht bij Solo Partners, een onafhankelijke beroepsorganisatie.
2. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de reactie van de aangeklaagde (artikel 17) worden ingediend.
3. De verwijzing naar de geschillencommissie geldt alleen voor de klager, niet voor

aangeklaagde.

#### **Artikel 21 Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of aangeklaagde. De kosten van de behandeling worden gedragen door B4B.

#### **Artikel 22 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. 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 klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.

#### **Artikel 23 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De aangeklaagde zorgaanbieder zorgt voor de bekendmaking van de klachtenregeling op een wijze die in de instelling gebruikelijk is.
2. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

#### **Artikel 24 Evaluatie**

1. B4B evalueert de klachtenregeling om de twee jaar en wanneer wenselijk eerder.
2. B4B betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtencommissie, de Directeur van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden**

1. 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 de Directie.

#### **Artikel 26 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie van B4B.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Directie ter advisering voor aan de klachtencommissie.

Belangrijke adressen:

Bewust4Beter

Eemweg 15, 3741 LA Baarn

Tel 035-5411654, Fax 035-5432248, E-mail [info@bewust4beter.nl](mailto:info@bewust4beter.nl)

Solo Partners Klachtenfunctionaris en Geschillencommissie

Malpad 1, 5347 HJ Oss

Tel 085 201 0140, E-mail [info@solopartners.nl](mailto:info@solopartners.nl)