

## **KLACHTENREGELING ROS-COLLECTIEF**

### **Inleiding**

Indien personen of organisaties een klacht willen indienen die betrekking heeft op (medewerkers van) een regionale ondersteuningsstructuur (ROS), dan dient men in eerste instantie contact te zoeken met de betreffende ROS. Pas als blijkt dat in dat contact geen bevredigende oplossing kan worden bereikt voor de betreffende klacht, kan de klacht bij de klachtencommissie van het ROS-collectief worden neergelegd. Hieronder is beschreven hoe de procedure werkt en wat er met een klacht gebeurt.

### **Artikel 1 Algemeen**

#### ***Wie kan klagen?***

Een persoon of organisatie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een regionale ondersteuningsstructuur (ROS).

#### ***Over wie kan worden geklaagd***

De eindverantwoordelijk bestuurder of medewerker van de regionale ondersteuningsstructuur die direct betrokken is (geweest) bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager in zijn of haar klacht aan de orde stelt.

#### ***Wat is een klacht?***

Een als klacht gepresenteerde uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening door een of meer medewerkers van een regionale ondersteuningsstructuur, ongeacht of de medewerker in dienst is of werkt op basis van een opdracht van de betreffende regionale ondersteuningsstructuur.

#### ***Wanneer kan worden geklaagd?***

Indien klachtbemiddeling geen oplossing heeft gebracht.

#### ***Wat is klachtbemiddeling?***

Gelegenheid voor de klager om - alvorens een klacht in te dienen - via de directie of het bestuur van de regionale ondersteuningsstructuur uiting te geven aan onvrede en te bezien of en in hoeverre de onvrede in overleg tot een oplossing gebracht kan worden.

#### ***Hoe verloopt de klachtbehandeling?***

Via een procedure bij de klachtencommissie die gericht is op het doen van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

#### ***Wat is de Klachtencommissie?***

Een door het directeurenoverleg van het ROS-collectief ingestelde onafhankelijke instantie van drie personen die de klacht onderzoekt en oordeelt over de gegrondheid daarvan, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de regionale ondersteuningsstructuur waarover wordt geklaagd.

## **LVG**

Staat voor Landelijke vereniging van Georganiseerde eerste lijn, de brancheorganisatie waar de regionale ondersteuningsstructuren bij zijn aangesloten.

### **Artikel 2 Doel van deze collectieve klachtenregeling**

#### 2.1

Tegemoetkomen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede en herstel van de relatie.

#### 2.2

Onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenbehandeling via hoor en wederhoor.

#### 2.3

Eenduidige vertaling van de klachten naar kwaliteitsverbetering bij de regionale ondersteuningsstructuren.

### **Artikel 3 Klachtbemiddeling**

Een ieder die aangeeft te willen klagen wordt door de directie of het bestuur van de betreffende regionale ondersteuningsstructuur in de gelegenheid gesteld om via een gesprek een klacht of onvrede aan de orde te stellen. De directie of het bestuur kan dan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven bij misverstanden, zonnodig excuus aanbieden, zorgen voor herstel van de relatie, problemen trachten op te lossen en verbeteringen aanbrengen. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden en misverstanden en kan het tot verbetering leiden.

### **Artikel 4 Klachtbehandeling : de procedure**

#### 4.1

Indien de klager een oordeel over de klacht wenst, kan de klager een brief schrijven aan de Klachtencommissie ROS-collectief, p.a. LVG, Wilhelminapark 40, 3581 NK Utrecht. De klacht bevat tenminste naam en adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht en de regionale ondersteuningsstructuur of de persoon of personen tegen wie de klacht gericht is. Door het indienen van de klacht geeft de klager aan de klachtencommissie toestemming tot inzage in alle stukken die relevant zijn voor de klachtbehandeling.

#### 4.2

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht met informatie over de verdere procedure. Indien klachtbemiddeling nog niet heeft plaats gevonden of is aangeboden, zal de klager worden verzocht om contact op te nemen met de betreffende regionale ondersteuningsstructuur. Indien gegevens ontbreken, of de klacht onvoldoende informatie bevat, zal klager in de gelegenheid worden gesteld om deze aan te vullen.

#### 4.3

De aangeklaagde wordt in beginsel binnen 14 dagen na indiening over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld om binnen 4 weken na dit bericht schriftelijk op de klacht te reageren.

Van deze reactie wordt door de commissie een kopie aan klager toegezonden.

De commissie kan te allen tijde besluiten om partijen om een nadere reactie te vragen.

#### 4.4

Klager en aangeklaagde worden vervolgens door de commissie uitgenodigd om hun standpunten mondeling toe te lichten, bij welke gelegenheid de commissie zelf vragen kan stellen. De behandeling vindt plaats op een door de commissie te bepalen locatie en tijd. Van de mondelinge behandeling kan worden afgezien indien klager en aangeklaagde daarop geen prijs stellen en ook de commissie daaraan geen behoefte heeft.

#### 4.5

Er wordt gestreefd naar een maximale termijn van 3 maanden voor de afhandeling van de klacht. Slaagt de klachtencommissie er niet in binnen de termijn van drie maanden tot een uitspraak te komen dan zal zij daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie uitspraak zal doen.

#### 4.6

De klachtencommissie doet haar uitspraak schriftelijk en met redenen omkleed. De uitspraak wordt gezonden naar klager, de aangeklaagde en de directie van de betrokken regionale ondersteuningsstructuur.

#### 4.7

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een daartoe geëigende externe instantie, zoals de burgerlijk rechter, de administratief rechter of de strafrechter. Wel wordt verzocht dit aan de klachtencommissie te melden. In dat geval kan de klachtenafhandeling door de commissie worden opgeschort of stopgezet. Stopzetting geschiedt eveneens indien de klager de klacht intrekt.

#### 4.8

Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

### **Artikel 5 Taak van de klachtencommissie**

#### 5.1

Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht en het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen en zonnodig externe deskundigen.

#### 5.2

Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd die betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie in beginsel daarover of over de aansprakelijkheid geen uitspraak, maar beperkt de klachtencommissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

#### 5.3

Het beoordelen van de klacht en het komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de regionale ondersteuningsstructuur.

## **Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht**

### 6.1

Een klager wordt niet-ontvankelijk verklaard in een klacht indien:

- de klacht geen betrekking heeft op (personen werkzaam/werkzaam geweest voor) een regionale ondersteuningsstructuur;
- de klager niet een persoon of organisatie is die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een regionale ondersteuningsstructuur;
- de klager zonder deugdelijke motivatie weigert gebruik te maken van de mogelijkheid van klachtbemiddeling;
- de klacht anoniem is ingediend;
- een gelijke klacht van dezelfde klager nog bij de commissie in behandeling is;
- een klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

### 6.2

De voorzitter van de commissie beslist over de ontvankelijkheid, al dan niet in overleg met de leden.

### 6.3

Een uitspraak inzake niet-ontvankelijkheid wordt binnen drie weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en de aangeklaagde meegedeeld.

## **Artikel 7 Uitspraak**

### 7.1

De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen: niet-ontvankelijk, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. De uitspraak wordt schriftelijk, met redenen omkleed, gedaan. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de directie van de regionale ondersteuningsstructuur ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening en tekortkomingen in dienstverlening signaleren. Hiervan zullen de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

### 7.2

Ingeval in de uitspraak van de klachtencommissie aanbevelingen worden gedaan, zal de directie van de betreffende regionale ondersteuningsstructuur binnen 4 weken na de uitspraak aan zowel de klachtencommissie als aan de klager berichten wat met de aanbevelingen wordt gedaan. Indien hieraan niet wordt voldaan, zal de klachtencommissie het ROS-collectief informeren.

### 7.3

Tegen een uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

## **Artikel 8 Registratie**

### 8.1

De klachtencommissie houdt een klachtenregister bij. Hierin wordt van alle klachten en de behandeling ervan een korte omschrijving opgenomen. Het register is vertrouwelijk van aard.

## 8.2

Doel van deze registratie is om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen van of binnen de regionale ondersteuningsstructuren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de cliënten in het algemeen en beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

## 8.3

De klachtencommissie zal jaarlijks aan het directeurenoverleg van het ROS-collectief opgave doen van het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de uitkomst daarvan. Daarin worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

## **Artikel 9 Samenstelling, benoeming en ontslag van de klachtencommissie**

### 9.1

De klachtencommissie voor de regionale ondersteuningsstructuren is ondergebracht bij de LVG.

### 9.2

Het directeurenoverleg van het ROS-collectief stelt gezamenlijk een onafhankelijke klachtencommissie in waarbij gestreefd wordt naar benoeming van:

- één lid uit de zorgsector,
- één jurist,
- één lid bekend met advies- en ondersteuningswerkzaamheden.

### 9.3

De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het directeurenoverleg van het ROS-collectief; hun benoeming wordt schriftelijk geformaliseerd; medewerkers en bestuurders van een regionale ondersteuningsstructuur - of zij die dat in de voorgaande 6 maanden zijn geweest - zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie;

### 9.4

De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn herbenoembaar.

### 9.5

De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.

### 9.6

Een lid kan vrijwillig terugtreden. Het directeurenoverleg van het ROS-collectief benoemt zo spoedig mogelijk een opvolger uit de betreffende geleding.

### 9.7

Een lid kan ontslagen worden door het directeurenoverleg van het ROS-collectief op grond van verwaarlozing van taken.

### 9.8

De leden van de klachtencommissie ontvangen voor de behandeling van een klacht vacatiegelden van de regionale ondersteuningsstructuur waarop de klacht betrekking heeft.

#### 9.9

Indien een lid van de klachtencommissie direct of indirect betrokken is bij de klacht, of op enigerlei wijze een band heeft met de klager, dan zal deze persoon niet bij de afhandeling van de klacht betrokken worden en wordt door de klachtencommissie een vervanger aangesteld.

Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over zijn/haar onpartijdigheid. Voor zover een lid dan niet vrijwillig terugtreedt, besluiten de overige leden van de klachtencommissie over eventuele vervanging.

### **Artikel 10 Slotbepalingen**

#### 10.1

De deelnemende regionale ondersteuningsstructuren dragen zorg voor een passende bekendmaking van dit klachtenreglement.

#### 10.2

Het gebruik van de klachtenregeling is kosteloos. Eventuele kosten van bijstand van de klager of aangeklaagde zijn voor eigen rekening.

#### 10.3

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het directeurenoverleg van het ROS-collectief. Bij wijziging van het reglement worden de leden van de klachtencommissie gehoord en wordt aan de regionale ondersteuningsstructuren om advies gevraagd.

#### 10.4

Op dit reglement en de procedure is Nederlands recht van toepassing.

#### 10.5

Deze regeling is vastgesteld door het directeurenoverleg van het ROS-collectief op [14 oktober 2009] en treedt op die dag in werking.

-0-0-0-