

Klachten Reglement Cliënten Stress Centrum

Versie november 2015

INHOUDSOPGAVE

- Artikel 1 Begrippen
- Artikel 2 Uitgangspunten
- Artikel 3 De Klachtencommissie
- Artikel 4 De werkwijze van de commissie
- Artikel 5 Het advies
- Artikel 6 De directie
- Artikel 7 Slotbepalingen

Artikel 1 Begrippen

- a. klacht: een op schrift gestelde uiting van een als ongewenst ervaren gedraging (handelen of nalaten) door de zorgaanbieder jegens een cliënt;
- b. cliënt: een persoon die als zorgvrager is opgenomen in de cliëntenadministratie van het Stress Centrum. Voor cliënt dient ook cliënte gelezen te worden;
- c. klager: cliënt die een klacht heeft geuit;
- d. verweerder: de zorgaanbieder tegen wie de klacht is gericht;
- e. de zorgaanbieder: medewerkers van het Stress Centrum en de bij Stress Centrum middels een samenwerkingsovereenkomst aangesloten vrijgevestigde zorgverleners;
- f. Stress Centrum: de onderneming gevestigd aan de Gildenweg 7A, 3449 HT te Woerden;
- g. directie: de directie van het Stress Centrum;
- h. Klachtencommissie Cliënten Stress Centrum (verder: de commissie): een commissie als bedoeld in art. 2, tweede lid onder a van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en zoals verder uiteengezet in art. 3 van dit reglement ten behoeve van de cliënten van het Stress Centrum.

Artikel 2 Uitgangspunten

- a. de zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het verlenen van adequate en kwalitatief hoogwaardige zorg aan zijn cliënten. Meer in het algemeen verleent de zorgaanbieder tenminste die zorg die onder de gegeven omstandigheden door cliënten (minimaal) van hem mag worden verwacht;
- b. het is de verantwoordelijkheid van de directie van Stress Centrum te zorgen voor snelle en correcte afhandeling van klachten door cliënten tegen een zorgaanbieder;
- c. klachten kunnen worden ingediend per mail, mondeling, schriftelijk en via de website en dienen te worden gericht aan: Klachtencommissie Cliënten Stress Centrum.
- d. het oordeel of een klacht (deels) (on)gegrond is, is voorbehouden aan de directie van Stress Centrum. De directie laat zich daarbij in alle gevallen adviseren door de commissie.
- e. van klager mag in het algemeen worden verwacht dat hij/zij zich eerst zelf tot verweerder richt met zijn klacht alvorens de commissie te benaderen;
- f. de commissie kan naast het advies de klacht (deels) (on)gegrond te verklaren ook aanbevelingen doen om herhaling van het klachtwaardige gedrag te voorkomen. De directie is gehouden deze aanbevelingen in welwillende overweging te nemen.

Artikel 3 De Klachtencommissie

- a. de commissie heeft tenminste 2 leden: waarvan één lid wordt aangewezen door de bij Stress Centrum aangesloten praktijken;
- b. de commissie kan werken met één of meerdere subcommissies aan wie het onderzoek van een klacht kan worden opgedragen. Een subcommissie bestaat uit 3 leden die uit hun midden een voorzitter aanwijzen;
- c. voor ieder lid kan een plaatsvervanger worden aangewezen;
- d. de commissie waakt er voor dat zij te allen tijde haar werkzaamheden in volstrekte onafhankelijkheid kan verrichten;
- e. de commissie waakt ervoor dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht (rechtstreeks) betrekking heeft;

- f. leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht van hetgeen hen bij de uitoefening van hun werkzaamheden bekend wordt en waarvan het vertrouwelijke karakter hen bekend is of bekend moet zijn;
- m. in die gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter;
- n. jaarlijks doet de commissie voor 1 april verslag van haar werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar. In het verslag worden geen gegevens vermeld die zijn terug te voeren op individuele personen. Het verslag wordt aangeboden aan de directie.

Artikel 4 De werkwijze van de commissie

- a. de commissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht;
- b. de commissie stuurt na ontvangst van de klacht klager per ommegaande een ontvangstbevestiging. Hierin wordt tevens uiteengezet de wijze waarop de commissie de klacht (eventueel) zal gaan behandelen. Bij de ontvangstbevestiging wordt een exemplaar van dit reglement gevoegd. De directie en verweerder ontvangen een afschrift van de klacht;
- c. de commissie kan besluiten een klacht (vooralsnog) niet in behandeling te nemen indien:
- tussen het moment waarop de gedraging heeft plaatsgevonden en het indienen van de klacht meer dan 1 jaar ligt;
 - klager onbekend is;
 - de klacht kennelijk ongegrond is;
 - de klacht onduidelijk is (de gedraging is niet helder omschreven, tijd en plaats zijn onvoldoende specifiek);
 - de commissie van oordeel is dat klager ten onrechte heeft nagelaten verweerder eerst zelf met zijn/haar klacht te benaderen;
 - de betreffende gedraging tevens geheel of gedeeltelijk aan een rechterlijk oordeel is onderworpen of kan worden onderworpen;
 - de betreffende gedraging tevens geheel of gedeeltelijk aan tuchtrechtspraak als bedoeld in art. 47 van de Wet BIG is onderworpen of kan worden onderworpen;
 - klager schriftelijk aan de commissie te kennen heeft gegeven geen behoefte meer te hebben aan behandeling van zijn klacht;
 - Indien de commissie een dergelijk besluit neemt worden klager, verweerder en de directie van Stress Centrum hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht;
- d. indien de commissie besluit de klacht in behandeling te nemen wordt verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren. Indien verweerder van deze gelegenheid gebruik wenst te maken, dient zijn/haar reactie binnen 14 dagen na ontvangst van het afschrift van de klacht aan de commissie te worden toegezonden;
- e. desgewenst kan de (sub)commissie klager om nadere informatie verzoeken;
- f. de commissie draagt er zorg voor dat de reactie van verweerder aan klager wordt toegestuurd en dat de eventuele nadere informatie van klager aan verweerder wordt toegestuurd;
- g. de (sub)commissie is bevoegd de voor het onderzoek benodigde informatie in te winnen. De door de (sub)commissie, of namens haar, gevraagde informatie wordt steeds verstrekt tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten;
- h. binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht en indien geen toepassing is gegeven aan het bepaalde in dit artikel onder c. hoort de (sub)commissie klager en verweerder. De (sub)commissie bepaalt de dag en het tijdstip waarop de mondelinge behandeling zal plaatsvinden. Klager en verweerder worden voor deze mondelinge behandeling schriftelijk opgeroepen;

- i. de mondelinge behandeling is niet openbaar;
- j. de voorzitter van de (sub)commissie leidt de mondelinge behandeling;
- k. klager en verweerder worden in elkaars tegenwoordigheid door de (sub)commissie gehoord tenzij, al dan niet op verzoek van klager en/of verweerder, naar het oordeel van de (sub)commissie, de aard en/of de ernst van de klacht zich daartegen verzet(ten). In dat geval zorgt de commissie er voor dat partijen worden geïnformeerd over hetgeen de andere partij bij de mondelinge behandeling naar voren heeft gebracht en worden partijen in de gelegenheid gesteld daarop te reageren;
- l. de (sub)commissie kan bepalen dat ook andere personen dan klager en verweerder moeten worden gehoord. Ook deze personen worden schriftelijk opgeroepen om op de aangegeven datum en tijd voor de (sub)commissie te verschijnen;
- m. alle personen die door de (sub)commissie worden opgeroepen zijn gehouden te verschijnen. Klager en verweerder kunnen zich daarbij laten bijstaan door een persoon in wie vertrouwen wordt gesteld. In voorkomende gevallen kan de (sub)commissie toestaan dat klager en/of verweerder niet voor haar verschijn(t)(en) dan wel zich doe(t)(n) vertegenwoordigen;
- n. de commissie stelt van de mondelinge behandeling een kort verslag op. Het verslag wordt zowel door de voorzitter (van de subcommissie) ondertekend.

Artikel 5 Het advies

- a. op basis van het door haar verrichte onderzoek brengt de commissie uiterlijk 4 weken na de mondelinge behandeling van de klacht een met redenen omkleed advies uit aan de directie;
- b. in dit advies spreekt de commissie zich uit over de klacht in termen van (deels) gegrond of (deels) ongegrond. In haar advies kan de commissie tevens aangeven welke maatregelen naar haar oordeel door de directie genomen dienen te worden;
- c. het advies geeft het oordeel weer van de (grootst mogelijke) meerderheid in de commissie. Indien de commissie niet tot een unaniem oordeel is kunnen komen wordt in het advies tevens het minderheidsstandpunt opgenomen;
- d. het advies wordt ondertekend door de voorzitter van de commissie;
- e. de commissie stuurt het advies en het verslag van de mondelinge behandeling naar de directie, vergezeld van concept-brieven waarin de directie aan klager en verweerder haar standpunt ter zake kenbaar maakt;
- f. uiterlijk op 1 april van het jaar volgend op het jaar waarin de commissie de klacht heeft afgehandeld, stuurt de commissie het betreffende dossier naar de directie ter archivering.

Artikel 6 De directie

- a. de directie neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de commissie een beslissing over de (deels) (on)gegrondheid van de klacht;
- b. in het geval de commissie tevens aanbevelingen heeft gedaan beslist de directie of en zo ja hoe, hieraan gevolg wordt gegeven;
- c. voor de motivering van haar beslissing kan de directie verwijzen naar het advies van de commissie;
- d. de directie kan alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie;
- e. de directie doet haar beslissing toekomen aan klager, verweerder en de commissie. Klager en verweerder ontvangen daarbij een afschrift van het verslag van de mondelinge behandeling en het advies van de commissie;

f. de directie kan in afwachting van het advies van de commissie, indien de aard en/of de ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft/geven, tijdelijke maatregelen nemen teneinde een ongestoorde voortgang van de werkzaamheden te verzekeren.

Artikel 7 Slotbepalingen

- a. van de termijnen genoemd in dit reglement kan in voorkomende gevallen en indien de noodzaak daartoe blijkt, worden afgeweken. De commissie en/of de directie nemen daartoe steeds een expliciet besluit waarin wordt aangegeven met welke periode de geldende termijn wordt verlengd. Dit besluit wordt aan alle betrokkenen toegestuurd;
- b. nimmer zullen aan klager en/of verweerder kosten in rekening worden gebracht die verband houden met de behandeling van de klacht. In beginsel kunnen klager en/of verweerder ook geen kosten in rekening brengen bij de commissie en/of het Stress Centrum;
- c. dit reglement kan worden aangehaald als het "Reglement van de Klachtencommissie Cliënten Stress Centrum". Aan het bestaan van dit reglement en de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de commissie wordt binnen de organisatie van het Stress Centrum ruime bekendheid gegeven.
- d. vaststelling van het reglement geschied door de directie;
- e. wijzigingen van het reglement word en door de directie vastgesteld op voordracht van de commissie;
- f. het Reglement treedt in werking op een door de directie te bepalen datum.

Woerden, november 2015