

KLACHTENREGELING

Clënten



Multifunctioneel Oncologisch Centrum (MOC)
Huis aan het Water

Inleiding

Uitgangspunt voor het Multifunctioneel Oncologisch Centrum (verder aangeduid als MOC) bij de behandeling van klachten is dat een klacht bij voorkeur ter plaatse wordt opgelost. Het verdient daarom aanbeveling dat de klager zijn klachten bespreekt met de persoon ten aanzien van wie de klacht is ontstaan, of met diegenen die zeggenschap hebben over het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft. Juist zo'n gesprek kan de benodigde opheldering tussen klager en hulpverlener verschaffen, waardoor het mogelijk is dat een klacht in een vroeg stadium wordt opgelost.

Indien een cliënt niet in staat is om zelf een klacht in te dienen, is zijn vertegenwoordiger bevoegd namens de cliënt een klacht in te dienen. Als vertegenwoordiger wordt in dit verband beschouwd: mentor, gemachtigde, ouder, kind, broer, zus, zaakwaarnemer of de nabestaanden.

Het uiten van een klacht door een cliënt zal uiteraard geen nadelige gevolgen hebben voor de aan hem verleende zorg.

Deze klachtenregeling betreft slechts klachten van individuele cliënten.

ALGEMEEN

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- *zorgverlener*: Stichting MOC Huis aan het Water aangesloten bij IPSO (Inloophuizen en Psycho-oncologische centra Samenwerking en Ondersteuning)
- *cliënt*: De persoon aan wie Huis aan het Water ondersteuning verleent of heeft verleend.
- *klacht*: Elk naar voren gebracht bezwaar, dan wel uiting van onvrede, door of namens een cliënt, betreffende de behandeling, begeleiding of bejegening door de zorgverleners van Huis aan het Water.
- *klager*: De cliënt zelf, en indien deze niet in staat is een klacht in te dienen, zijn vertegenwoordiger zoals: mentor, schriftelijk gemachtigde of een erfgenaam.
- *klachtencommissie*: Een op grond van de wet door de zorgaanbieder ingestelde commissie, belast met de behandeling van klachten.

Artikel 2. Reikwijdte van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling betreft slechts klachten van individuele cliënten.

Artikel 3. Doelstellingen van de klachtenregeling

1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling, behandeling van klachten.
2. Recht doen aan de individuele klager.

Artikel 4. Uitgangspunten bij de behandeling van klachten

1. Bij voorkeur wordt een klacht eerst bij Stichting MOC Huis aan het Water zelf behandeld door bespreking van de klacht door de klager met de personen ten aanzien van wie de klacht is ontstaan of met diegenen die zeggenschap hebben over het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft.
2. Indien de klacht op deze wijze niet kan worden opgelost, zal de klacht aan de directie worden voorgelegd.
3. De directie dient een serieuze poging tot mediation te ondernemen. Indien de klacht op deze wijze niet kan worden opgelost, zal de klacht aan de klachtencommissie worden voorgelegd van Stichting MOC Huis aan het Water. Kan de klacht nog niet worden opgelost dan zal de klacht voor gelegd worden aan de klachtencommissie van de IPSO (overkoepeld orgaan inloophuizen en psycho sociale centra).
4. Het staat de klager echter altijd vrij om de klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie van Huis aan het Water voor te leggen.
5. Indien de klager ervoor kiest om zijn klacht direct aan de klachtencommissie van Huis aan het Water voor te leggen, zal dit geen nadelige gevolgen hebben voor de behandeling van zijn klacht.
6. Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
7. De leden van de klachtencommissie Huis aan het Water en anderen die bij de behandeling van klachten zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functies als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden. Deze geheimhoudingsplicht strekt zich ook uit over de periode na beëindiging van het lidmaatschap van de commissie.
8. De klachtencommissie Huis aan het Water behandelt geen schadeclaims.
9. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
10. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht.
11. Indien de klager van mening is dat hem/haar onvoldoende recht gedaan is, dan heeft klager het recht om zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden van het IPSO, Buñuellaan 1, 1325 PP Almere.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5. Instelling van de klachtencommissie

Het bestuur van het MOC stelt de klachtencommissie in

Artikel 6. Samenstelling van de klachtencommissie.

1. De klachtencommissie dient zodanig te zijn samengesteld, dat een deskundige en onpartijdige behandeling van klachten is gewaarborgd.
2. Als de klacht betrekking heeft op het MOC waar het lid van de klachtencommissie direct
3. bij betrokken is, dan trekt dit lid zich terug.
4. Heeft een klacht betrekking op één van de leden van de klachtencommissie, dan wordt haar/zijn plaats voor wat betreft de behandeling van deze klacht ingenomen door een plaatsvervanger. Het lid, waar de klacht betrekking op heeft, dient zich te onthouden van de behandeling van de klacht.

Artikel 7. Benoeming en ontslag van leden van de klachtencommissie

1. De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd door het bestuur.
2. Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van het MOC.
3. Het bestuur kan het lidmaatschap van de leden beëindigen bij het naar haar oordeel kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie. Hierbij worden de principes van een deugdelijk hoor- en wederhoor toegepast.

Artikel 8. Vervanging, verschoning en wraking

In geval de klager en/of de aangeklaagde twijfelt over de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie, kan hij verzoeken om het desbetreffende lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Dit verzoek moet worden gemotiveerd. De voorzitter beoordeelt de rechtvaardigheid van het verzoek. Indien het verzoek gerechtvaardigd is, zal het gewraakte lid van de klachtencommissie worden vervangen door het plaatsvervangende lid.

Artikel 9. Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de directie.
2. De klachtencommissie zal geen persoonlijke gegevens en/of gegevens over de behandeling opvragen, tenzij het doel is aangegeven.
3. Een klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht indien een identieke klacht van de desbetreffende klager nog in behandeling is, dan wel indien deze klacht reeds is behandeld en zich sedert de uitspraak van de klachtencommissie geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
De beslissing ter zake van de klachtencommissie is met redenen omkleed.
4. De commissie behandelt alleen individuele klachten.

Artikel 10. Taken van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt een reglement dan wel procedure vast houdende de werkwijze en het functioneren van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie onderzoekt een klacht en geeft een oordeel over het gegrond zijn van een klacht.
3. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
4. De klachtencommissie doet op grond van het onderzoek van een klacht aanbevelingen, indien zij zulks nuttig oordeelt aan directie en/of bestuur.
5. Indien de klachtencommissie, gezien de aard en de ernst van de klacht, van oordeel is dat een civiel-, straf-, of tuchtrechtelijke behandeling van deze klacht is aangewezen, verwoordt de klachtencommissie dit met redenen omkleed in haar schriftelijk oordeel. De klachtencommissie kan de klager adviseren zich tot een gerechtelijke instantie te wenden, indien zij van oordeel is dat de klacht hiertoe aanleiding geeft.
6. De klachtencommissie brengt per jaar een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden, resultaten en bevindingen uit aan het Bestuur van het MOC.

Artikel 11. Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie is bevoegd tot:

- Het betreden van alle plaatsen binnen het MOC, met inachtneming van de privacy van betrokkenen en van organisatorische aspecten;
- Het inwinnen -na toestemming van de klager en zo nodig na overleg met de directie- van informatie die betrekking heeft op de klacht;
- Inzage -na toestemming van de klager- in diens dossier en het zo nodig maken van afschriften ervan, voor zover relevant voor het beoordelen van de klacht;

- Het oproepen en horen van derden;
- Het raadplegen van deskundigen.

TAKEN VAN DE DIRECTIE

Artikel 12. Mededeling naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie.

1. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt het bestuur van het MOC schriftelijk mee aan de klager, de persoon op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal treffen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt het bestuur van het MOC dit, met opgave van redenen, mee aan de klager, de persoon op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken. Afwijking van de aanbevelingen van de klachtencommissie wordt door het bestuur gemotiveerd.

Artikel 13. Bijstand

Het bestuur van het MOC waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

Artikel 14. Beschikbaar stellen van faciliteiten en vergoeding van kosten

1. Het bestuur van het MOC stelt aan de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van haar taken.

Artikel 15. Leemten in de klachtenregeling

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het bestuur van het MOC, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 16. Bekendmaking klachtenregeling

Het Bestuur van het MOC draagt zorg dat deze klachtenregeling ter inzage ligt voor de cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 17. Jaarverslag

1. Het Bestuur van het MOC draagt zorg dat over elk kalenderjaar een geanonimiseerd openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Artikel 18. Evaluatie en wijziging van de klachtenregeling

1. Twee jaar na inwerkingtreding van deze klachtenregeling vindt een evaluatie ervan plaats in opdracht van het bestuur van het MOC. De klachtencommissie wordt hiertoe gehoord.
2. Deze klachtenregeling kan, na overleg met de klachtencommissie, worden gewijzigd door het bestuur van het MOC

Artikel 19. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2018.

