

Klachtencommissie voor verzorging, verpleging en
gehandicaptenzorg in Friesland

KVVGFRISLAND

Huishoudelijk reglement

Ingangdatum : 1 januari 2017

Artikel 1 Klachtencommissie

1. Het bestuurlijk overleg stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuurlijk overleg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de klachtenregeling en dit vastgestelde en goedgekeurde huishoudelijk reglement.
3. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De leden van de klachtencommissie ontvangen vacatiegeld per bezochte reguliere vergadering en per behandeling van een klacht, indien zij deel uitmaken van de zittingscommissie die de klacht behandelt, alsmede een reiskostenvergoeding.
5. De hoogte van de vergoedingen wordt vastgesteld door de gezamenlijke zorgaanbieders, aan de hand van een voorstel van de klachtencommissie.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden en daarnaast een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.
2. Het bestuurlijk overleg benoemt de leden van de klachtencommissie. Het bestuurlijk overleg benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het bestuurlijk overleg benoemt tenminste één specialist ouderengeneeskunde, één gedragskundige, één arts gehandicaptenzorg en twee leden die cliëntbelangen vertegenwoordigen tot lid van de klachtencommissie.
5. Indien een wijziging optreedt in dit reglement met betrekking tot de manier waarop de benoeming van een lid van de klachtencommissie plaatsvindt, stelt het bestuurlijk overleg de cliëntenraad van iedere deelnemende zorgaanbieder voorafgaand aan de invoering van deze wijziging in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen.

6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 3 Verhouding klachtencommissie/zittingscommissie en zorgaanbieder

1. De klachtencommissie is een zelfstandig en onafhankelijk orgaan.
2. Leden van de klachtencommissie en/of de zittingscommissie handelen zonder last of ruggespraak.

Artikel 4 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. langdurige ziekte of overlijden;
 - d. ontslag door het bestuurlijk overleg.
2. Het bestuurlijk overleg ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuurlijk overleg de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het bestuurlijk overleg ontslaat de voorzitter niet dan nadat het bestuurlijk overleg de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 5 Ambtelijk secretaris

1. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het bestuurlijk overleg de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt, mede op basis van artikel 5 van dit huishoudelijk reglement, een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. Deze functiebeschrijving zal als bijlage bij

dit huishoudelijk reglement worden gevoegd.

4. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.
5. Voor de ambtelijk secretaris geldt de geheimhoudingsplicht, conform het daaromtrent bepaalde in artikel 18 van het klachtenreglement.

Artikel 6 Werkzaamheden ambtelijk secretaris

1. Het is de verantwoordelijkheid van de ambtelijk secretaris zorg te dragen voor de communicatie - zoals is omschreven in het klachtenreglement - richting de klager, de aangeklaagde, de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder en andere betrokkenen zoals omschreven in artikel 15 lid 6 van het klachtenreglement.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de ambtelijk secretaris zorg te dragen voor het beheren van de in de wet en het klachtenreglement genoemde termijnen betreffende de klachtafhandeling. Onderdeel hiervan is, zoals genoemd in lid 1, de communicatie richting de betrokkenen.
3. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor het juist en volledig bijhouden van lopende dossiers.
4. Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren alle zittingscommissieleden hun stukken in bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering en de vernietiging van dubbele exemplaren. De archivering geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

Artikel 7 De kosten van de klachtencommissie

1. Voor de huishoudelijke en secretariële kosten stelt de klachtencommissie jaarlijks een begroting op. De gezamenlijke zorgaanbieders spreken hiervoor in onderling overleg een verdeelsleutel af.
2. De kosten voor de behandeling van een klacht worden in rekening gebracht bij de zorgaanbieder die het betreft.

Artikel 8 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 aan het bestuurlijk overleg en de deelnemende zorgaanbieders. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in dit huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het klachtenreglement en dit huishoudelijk reglement treden niet in werking dan nadat het bestuurlijk overleg daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuurlijk overleg onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen een organisatie, die een van de zorgaanbieders in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 9 Openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders brengen deze regeling ieder voor eigen verantwoordelijkheid onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.
2. De Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het bijhouden en actueel houden van de website en/of folders e.d. van de klachtencommissie. Deze taak kan aan de ambtelijk secretaris worden opgedragen.

Artikel 10 Evaluatie

Het bestuurlijk overleg evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuurlijk overleg dit wenselijk vindt.