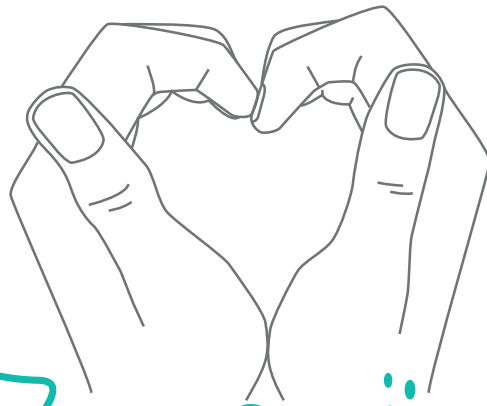


# Reglement Klachtencommissie



de Zorgnijverij  
met hart en handen

## Inhoudsopgave

<b>1. Invulling klachtencommissie .....</b>	<b>3</b>
Artikel 1 Klachtencommissie .....	3
Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie .....	3
Artikel 3 Einde lidmaatschap klachtencommissie .....	3
<b>2. Werkwijze klachtencommissie .....</b>	<b>4</b>
Artikel 4 Faciliteiten en kosten .....	4
Artikel 5 Geheimhouding .....	4
Artikel 6 Melding onverantwoorde jeugdhulp .....	4
Artikel 7 Jaarverslag en reglement .....	4
Artikel 8 Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	4
Artikel 9 Openbaarmaking klachtenregeling .....	5
Artikel 10 Evaluatie .....	5
<b>3. Slotbepalingen .....</b>	<b>5</b>
Artikel 11 Onvoorziene omstandigheden .....	5
Artikel 12 Vaststelling en wijziging reglement .....	5
Artikel 13 Datum van inwerkingtreding .....	5
<b>Versiebeheer .....</b>	<b>5</b>

## 1. Invulling klachtencommissie

### Artikel 1 Klachtencommissie

- 1.1 De Raad van Bestuur van de Zorgnijverij stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
- 1.2 De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregeling van de Zorgnijverij bij haar kunnen worden ingediend.
- 1.3 De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregeling en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

### Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie heeft minimaal drie leden, onder wie de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de secretaris.
- 2.2 De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de Zorgnijverij zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
- 2.3 De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
- 2.4 De Raad van Bestuur en medewerkers van de Zorgnijverij onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in concreet geval verrichten.
- 2.5 De Raad van Bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

### Artikel 3 Einde lidmaatschap klachtencommissie

- 3.1 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. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Bestuur;
  - e. opheffing van de klachtencommissie.
- 3.2 De Raad van Bestuur 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.
- 3.3 In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
- 3.4 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.

## 2. Werkwijze klachtencommissie

### Artikel 4 Faciliteiten en kosten

- 4.1 De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
- 4.2 De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de Raad van Bestuur.

### Artikel 5 Geheimhouding

- 5.1 De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 6 Melding onverantwoorde jeugdhulp

- 6.1 Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur. Indien de Raad van Bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

### Artikel 7 Jaarverslag en reglement

- 7.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 maart van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.
- 7.2 De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de Zorgnijverij geldende regelingen.

### Artikel 8 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 8.1 De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
- 8.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## Artikel 9 Openbaarmaking klachtenregeling

- 9.1 De Raad van Bestuur brengt dit reglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening of de verlening van jeugdhulp te attenderen op dit reglement, door hun desgevraagd een exemplaar van het reglement te verstrekken en door het reglement op de website van de Zorgnijverij te plaatsen.

## Artikel 10 Evaluatie

- 10.1 De Raad van Bestuur evalueert dit reglement twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
- 10.2 De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de cliëntenraad en de ondernemingsraad, wanneer ingesteld.

## 3. Slotbepalingen

### Artikel 11 Onvoorziene omstandigheden

- 11.1 In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

### Artikel 12 Vaststelling en wijziging reglement

- 12.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- 12.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
- 12.3 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad, wanneer ingesteld.

### Artikel 13 Datum van inwerkingtreding

- 13.1 Dit reglement treedt in werking op 30 augustus 2022.

## Versiebeheer

Versie 1.0 JdW – Het Reglement Klachtencommissie van de Zorgnijverij is opgesteld conform de Model klachtenregeling Wkkgz en Jeugdwet – VGN / LSR, geactualiseerde versie 2019 variant B.1 Instelling klachtencommissie.