



KLACHTENREGLEMENT

Versie : 2.1
Datum : 2 juli 2013
Revisiedatum : 2 juli 2016

Jan Arends
Velperweg 27
6824 BC Arnhem
Postbus 2051
6802 CB Arnhem
T 088 270 12 00
F 088 270 12 01
E info@janarends.nl
I www.janarends.nl

De Directie Jan Arends:

Overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen omtrent de omgang met klachten in het kader van de dienstverlening van Jan Arends;

BESLUIT:

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Jan Arends: de besloten vennootschap Jan Arends b.v. die diensten verricht gericht op het gebied van ambulante (woon)begeleiding en beschermd wonen.
2. De directie: de dagelijkse directie van Jan Arends.
3. De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
4. De klachtencommissie: de klachtencommissie van Jan Arends.
5. De klacht: elk door of namens een cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers of van de instelling zelf. Een gedraging kan zijn een handelen, maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.
6. De aangeklaagde: de medewerker werkzaam bij Jan Arends tegen wie de klacht zich richt, of Jan Arends zelf.

Artikel 2

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Jan Arends of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Jan Arends, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Artikel 3

1. De klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten en mondelinge klachten die op verzoek van de klager op schrift zijn gesteld.
2. De klachtencommissie wordt ingesteld door de directie en bestaat uit minimaal 3 personen, waaronder een voorzitter en een secretaris. De voorzitter van de klachtencommissie is onafhankelijk en niet in loondienst bij Jan Arends.

Artikel 4

1. Een schriftelijk ingediende klacht is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
 - datum
 - korte omschrijving van de klacht.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.
4. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt behandeld na instemming van en ondertekening door de klager.

Artikel 5

1. Zodra Jan Arends naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement, met uitzondering van artikel 16.

Artikel 6

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

1. De klachtencommissie is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien:
 - een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - eenduidig vaststaat dat niet (medewerker[s] van) Jan Arends maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - het een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt binnen 5 werkdagen een afschrift van de schriftelijke klacht gezonden. In bijzondere gevallen, indien bijvoorbeeld de privacy van derden in het geding is, of indien de klacht privacygevoelige informatie van de instelling bevat, kan de klachtencommissie besluiten om alleen een afschrift van het relevante deel van de klacht door te sturen, dit ter beoordeling van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan een ieder werkzaam binnen Jan Arends verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.
3. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens, voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de klachtencommissie bepaald.

5. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de klachtencommissie bepaald. Dit geschiedt eventueel telefonisch.
6. Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de klachtencommissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.
7. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan de klachtencommissie de directie adviseren deze kosten geheel of gedeeltelijk voor rekening van Jan Arends te nemen.
8. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de klachtencommissie wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9

1. De klachtencommissie handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht af.
2. De klachtencommissie kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
3. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
4. Voor een adequate behandeling van de klacht is inzage in de persoonsgegevens van de klager door de klachtencommissie noodzakelijk. Met het indienen van een klacht door (of namens) een cliënt is hiervoor door de klager toestemming verleend.
5. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
6. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 10

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van de klachtencommissie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de klachtencommissie de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

1. Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of handelwijze van een arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt in afwijking van hetgeen hiervoor is vermeld het volgende:
 - De klachtencommissie zendt een afschrift van de klacht naar een door haar aan te wijzen onafhankelijk arts.
 - De onafhankelijk arts kan een onderzoekscommissie instellen bestaande uit drie leden.
 - De onafhankelijk arts stelt een advies op ten behoeve van de klachtencommissie met in achtneming van artikel 8 en 9, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet

door de klachtencommissie maar door de onafhankelijk arts dan wel de onderzoekscommissie worden gehoord.

Artikel 12

1. De klachtencommissie geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden. De klachtencommissie stelt de directie, de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel.
2. De klachtencommissie kan tevens - indien zij dat wenst - naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek de directie adviseren maatregelen te nemen.
2. Binnen een maand na het oordeel van de klachtencommissie laat de directie de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd en de klachtencommissie schriftelijk weten of zij naar aanleiding van de bevindingen van de klachtencommissie maatregelen neemt. De directie is niet verplicht het oordeel en/of het advies van de klachtencommissie op te volgen.
3. Tegen het oordeel van de klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 13

1. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter, de inspectie voor de Gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 14

1. Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen door Jan Arends aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 15

1. De directie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden met betrekking tot het afhandelen van klachten verricht volgens dit reglement.
2. De klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de directie over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.
3. De directie zendt het verslag vóór 1 april van het daaropvolgend kalenderjaar aan de bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Artikel 16

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de klachtencommissie, nadat de cliëntenraad tijdig om advies is gevraagd en de ondernemingsraad is gehoord.
2. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
3. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van Jan Arends.
4. Dit reglement treedt in werking op 2 juli 2012.
5. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen Jan Arends gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend. In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld.
6. Dit reglement wordt aangehaald als “Klachtenreglement Jan Arends”.