

Klachten kunnen opgelost worden

Een goed contact met de zorgverlener is heel belangrijk

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

Probeer samen met uw zorgverlener het probleem op te lossen

Uw zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen

Dit kan via:

- Zorgbelang, afdeling informatie en Klachtenopvang. Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van Zorgbelang kan u ook ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg. U kunt zorgbelang bereiken op

www.zorgbelang-nederland.nl

Telefoon: 030 – 299 19 70

email: info@zorgbelang-nederland.nl

Postbus 2250

3500 GG Utrecht

- De klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure van de zelfstandig zorgverlener; de klacht – eventueel anoniem – registreren.

Beoordeling door de Klachtencommissie

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan daarbij een aanbeveling doen welke maatregelen de hulpverlener

SoloPartners, Malpad 1, 5347 HJ Oss

telefoon 085 – 2010140

www.solopartners.nl info@solopartners.nl

SoloPartners

kan nemen om herhaling te voorkomen. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie. Zorgbelang of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief. De klachtencommissie

informeert u over de verdere behandeling van uw klant.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hierdoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

De klachtencommissie kan geen bindende uitspraak doen. Dat wil zeggen de zorgverlener is niet het advies van de klachtencommissie op te volgen. Normaal gesproken zal hij/zij dat wel doen. Als u wel een bindende, afdwingbare uitspraak wilt moet u een andere procedure volgen, bijvoorbeeld bij het Regionaal Tuchtcollege of bij de burgerlijke rechter. Zorgbelang kan u hierover informeren en adviseren. Zowel Zorgbelang, de klachtenfunctionaris als de klachtencommissie gaan zorgvuldig om met uw privacy. Aan de klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden

Klachtenregeling voor klagers van zelfstandige zorgverleners

SoloPartners, Malpad 1, 5347 HJ Oss

telefoon 085 – 2010140

www.solopartners.nl info@solopartners.nl

SoloPartners

Klachtenregeling klachtencommissie BTN

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. zorgaanbieder:

de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten zelfstandig zorgverlener, zijnde een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband, zorg als omschreven in de Zorgverzekeringswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verleent.

b. klacht:

Een uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt (waaronder ook begrepen de organisatie), de naastbestaande(n) en/of de vertegenwoordiger van de cliënt door een zorgaanbieder en/of een voor deze persoon werkzame persoon die activiteiten uitvoert op het gebied van thuiszorg, kraamzorg, bemiddeling, gehandicaptenzorg of jeugdgezondheidszorg (alleen handelingen verricht door verpleegkundigen en /of verzorgenden, geen handelingen die verricht worden door onder andere artsen, verloskundigen, diëtisten, fysiotherapeuten, etc.).

c. klager:

Degene die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt zelf (een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder (zijnde een bij de klachtenregeling van BTN aangesloten organisatie) of de vertegenwoordiger die door de cliënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of de nabestaande van een inmiddels overleden cliënt.

d. aangeklaagde:

Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

e. de klachtenfunctionaris:

de voor de zorgaanbieder werkzame persoon die zich toelegt op de klachtenopvang en – bemiddeling.

f. Zorgbelang, afdeling Informatie en Klachtenopvang:

De aan een (regionale) organisatie van zorggebruikers verbonden afdeling die zich toelegt op klachtenopvang en -bemiddeling.

g. Landelijk Patiëntenplatform:

De landelijke patiëntenorganisatie die betrokken is bij het klachtrecht van cliënten. In het kader van deze regeling kunnen dit zijn: de NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie), Zorgbelang Nederland of het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden).

h. klachtencommissie:

de door BTN ingestelde, voor de klager beschikbare en bereikbare commissie die verantwoordelijk is voor een onafhankelijke klachtenbehandeling. Deze commissie neemt voor de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten zorgaanbieder taken op zich als bedoeld in artikel 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

i. klachtenopvang:

het geven van informatie, voorlichting en advies naar aanleiding van vragen en klachten en het bieden van bijstand bij de eventuele verdere afhandeling van klachten.

k. klachtenbemiddeling:

de door een bemiddelaar ontplooiende activiteiten, die er toe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen of een voor klager en aangeklaagde bevredigende oplossing wordt bereikt.

j. klachtenbehandeling:

het onderzoek door de klachtencommissie naar een klacht, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen (tezamen genoemd de uitspraak). De uitspraak van de klachtencommissie heeft een niet juridisch afdwingbaar karakter.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. recht doen aan de individuele klager;
- b. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- c. het signaleren van knelpunten in de zorg van de bij BTN aangesloten zorgaanbieders, als bijdrage aan de bevordering van de kwaliteit van zorg en het klachtenmanagement door dezen.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk, al dan niet met inzet van een instantie voor klachtenopvang of -bemiddeling;
- b. de klager behoudt ten allen tijde het recht zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden;
- c. de klachtenfunctionaris en/of een organisatie van Zorgbelang (afdeling Informatie en klachtenopvang) verzorgt de klachtenopvang en -bemiddeling;
- d. de klachtencommissie biedt behandeling van de klacht (onderzoek leidend tot een oordeel) waarbij de onafhankelijkheid en onpartijdigheid is gewaarborgd;
- e. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- f. klager en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- g. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- h. bij de behandeling van een klacht is het principe van hoor en wederhoor gewaarborgd. Dit houdt in dat de klager en aanklaagde in de gelegenheid gesteld worden mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht, kennis te kunnen nemen van de informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert;
- i. klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke

levenssfeer van een derde niet aantast;

j. de leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun etrokkenheid bekend is geworden;

k. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zijn klachten te deponeren bij een andere daartoe geëigende instantie, zoals Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtrecht, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.

Functies en taken de klachtenfunctionaris

Artikel 4

De klachtenfunctionaris voert in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken uit:

- a. het informeren en adviseren van de klager over de mogelijke afhandeling van een klacht;
- b. het begeleiden van de klager bij het bespreken van de klacht met de aangeklaagde;
- c. het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op nadrukkelijk verzoek van klager en met instemming van aangeklaagde;
- d. het ondersteunen van de klager bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 5

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waarbij tenminste sprake is van:

- een voorzitter die niet werkzaam is bij of voor BTN;
- een lid op voordracht van BTN;
- een lid op voordracht van een landelijke patiëntenplatform (NPCF/Zorgbelang/LOC).

2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van BTN.

3. BTN stelt een profiel op waaraan de verschillende leden van de klachtencommissie dienen te voldoen. Wanneer een lid hieraan niet (meer) voldoet, kan het bestuur van BTN dit lid uit zijn functie ontslaan, gehoord hebbende de klachtencommissie.

4. De persoon, die werkzaam is als zelfstandig zorgverlener en die aangesloten is bij de klachtenregeling van BTN, is niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.

5. Een klachtenfunctionaris als bedoeld in lid 1 sub e is niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.

6. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd op voordracht van die organisatie die het lid heeft voorgedragen.

7. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn herbenoembaar.

8. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

9. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. De organisatie die het betreffende plaatsvervangende lid heeft voorgedragen, draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.

10. BTN benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris.

Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de zorgaanbieder, een en ander met inachtneming van het in artikel 14 bepaalde;
- b. het op basis van de ingediende klachten signaleren van structurele

tekortkomingen in de zorg van bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder(s) of het door deze gevoerde klachtenmanagement;

c. het zorgen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met de klachtenfunctionaris(sen);

d. het zorgen voor een goede registratie van de ingediende klachten;

e. het in voorkomende gevallen adviseren van het bestuur van BTN over zaken waarin dit reglement niet voorziet en bij wijzigingen van dit reglement.

Artikel 7

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. het oproepen en horen van klager en aangeklaagde;
- b. het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- c. het inwinnen en opvragen van informatie in samenhang met de klacht, waarbij tevoren de toestemming van de patiënt nodig is voor zover het gaat om gegevens die zijn persoonlijke levenssfeer betreffen (waaronder inzage/kopie zorgdossier, informatie van behandelaars of andere bij de zorg betrokken personen) en voor zover daarmee de privacy van 'derden' niet in het geding komt;
- d. het inschakelen van deskundigen;
- e. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders en van BTN inzake de kwaliteit van zorg en het klachtenmanagement (klachtenregeling);
- f. De klachtencommissie is verplicht om een klacht waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard (onverantwoorde zorg) te melden aan de (regionale) Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- g. De klachtencommissie gaat over tot een dergelijke melding nadat zij eerst de betrokken zorgaanbieder op de hoogte heeft gesteld en nadat de commissie niet is gebleken dat deze zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen;
- h. Voor de invulling van de meldingsplicht worden nadere regels over de handelwijze t.a.v. zorgaanbieder, klager, aangeklaagde en Inspectie vastgelegd in een meldingsprotocol;
- i. Ingeval een zorgaanbieder niet voldoet aan de vereisten van deze klachtenregeling of sprake is van onvoldoende medewerking aan de uitvoering van de klachtenregeling, meldt de klachtencommissie dit aan BTN. BTN onderneemt dan passende actie.

Klachtenopvang en –bemiddeling

Artikel 8

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. De klager kan ter ondersteuning van een afhandeling van de klacht desgewenst een beroep doen op de aan de zorgaanbieder verbonden klachtenfunctionaris of een medewerker van Zorgbelang (afdeling Informatie en Klachtenopvang). De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van dezen.
3. Ongeacht de wijze waarop de klager zijn klacht elders al dan niet aan de orde heeft gesteld kan hij zijn klacht indienen bij de klachtencommissie. Hij kan dit desgewenst doen met ondersteuning van de klachtenfunctionaris en/of Zorgbelang of een andere door hem gekozen ondersteuner.

Werkwijze van de klachtencommissie bij indiening van een klacht

Artikel 9

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen 10 werkdagen na indiening van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen 10 werkdagen aanvullende informatie te verschaffen.
3. De klachtencommissie beslist over de ontvankelijkheid van de klager in zijn klacht en haar bevoegdheid tot behandeling van de klacht. De klachtencommissie stemt

met klager af over diens doeleinden en over de te onderzoeken klachtonderdelen.

4. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen 10 werkdagen nadat de klachtencommissie door de klager hiertoe gemachtigd is en nadat met de klager afstemming heeft plaatsgevonden over de te onderzoeken klachtonderdelen en de toelichting bij deze, wordt geïnformeerd over de inhoud van de ingediende klacht en over de te volgen procedure. De klachtencommissie informeert de zorgaanbieder over de ingediende klacht en de inhoud daarvan.

Ontvankelijkheid van klager in zijn klacht

Artikel 10

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- a. de klacht geen betrekking heeft op een bij deze klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder;
- b. de klacht anoniem is ingediend;
- c. de klacht is ingediend namens een cliënt die hier niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
- d. een gelijke klacht nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
- e. de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan waarvan partijen eerder nog niet op de hoogte waren;
- f. indien een klacht tevens een schadeclaim bevat, verwijst de klachtencommissie de klager hiervoor naar de betreffende zorgaanbieder. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager wel de onderliggende klacht in behandeling nemen.

Terugtrekking, wraking en verschoning van leden van de klachtencommissie

Artikel 11

1. Indien een lid op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van deze klacht.
 2. Een lid kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.
 3. Klager en aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De klachtencommissie beslist over het bezwaar.
- Werkwijze van de klachtencommissie bij behandeling van een klacht

Artikel 12

1. De klachtencommissie verzoekt aangeklaagde om binnen 15 werkdagen schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.
2. Wanneer de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, bepaalt de klachtencommissie een nieuwe termijn waarbinnen de aangeklaagde moet reageren.
3. De klager en aangeklaagde worden zonedig uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op de klacht. Beiden kunnen zich hier laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon. De klachtencommissie streeft er naar klager en aangeklaagde tegelijkertijd te horen. Zowel klager als aangeklaagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De klachtencommissie respecteert deze wens en regelt dat voor het overleg hierin wordt gehandeld conform het uitgangspunt van hoor en wederhoor.
4. De klachtencommissie deelt binnen twee maanden – na ontvangst van volledig ingediende klacht - of zoveel eerder als mogelijk is - aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede (uitspraak). Onder volledig ingediende klacht wordt verstaan alle informatie van klager, aangeklaagde en zorgaanbieder. In deze uitspraak zijn opgenomen: naam van klager, aangeklaagde en zorgaanbieder; de door klager ingebrachte klachten; informatie over de gevolgde procedure; de namen van de bij de behandeling betrokken commissieleden; standpunten van partijen en verdere via het onderzoek verkregen informatie; het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen. De uitspraak is ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris.
5. Indien de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 1 genoemde termijn kan

worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

6. De zorgaanbieder bericht binnen een maand na ontvangst van de in lid 4 bedoelde uitspraak aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie schriftelijk of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat klager en zo nodig de aangeklaagde de reactie van de zorgaanbieder, binnen een week na ontvangst door de klachtencommissie, ontvangt.

7. Bij afwijking van de in lid 6 genoemde termijn doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Deze uitgestelde termijn mag maximaal 1 maand beslaan.

Artikel 13

1. De klachtencommissie vergadert in de regel tenminste één maal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig acht. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van alle leden - en bij afwezigheid van een lid van diens plaatsvervanger - indien tijdens de bijeenkomst inhoudelijke besluitvorming dient plaats te vinden. Bij procedurele of voortgangsbesprekingen volstaat een deelname van tenminste twee leden van de klachtencommissie aan de bijeenkomst.

2. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

3. De voorzitter bepaalt de agenda voor de bijeenkomst en de ambtelijk secretaris brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.

4. Besluitvorming binnen de klachtencommissie geschiedt bij gewone meerderheid van stemmen, waarbij gestreefd wordt naar consensus. Ingeval de stemmen staken, geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

5. Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren de leden van de klachtencommissie alle stukken in bij de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor vernietiging van alle stukken.

6. De klachtencommissie legt de verdere afspraken over haar werkwijze en interne taakverdeling alsmede de taken en bevoegdheden van de ambtelijk secretaris zonodig vast in een huishoudelijk reglement.

Stopzetting procedure

Artikel 14

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.

2. In geval de klager besluit tot intrekking van de klacht c.q. stopzetting van de procedure, stuurt de klachtencommissie hierover een afsluitend bericht aan aangeklaagde en zorgaanbieder met afschrift aan de klager.

Beroep

Artikel 15

In het kader van deze klachtenregeling is geen inhoudelijke beroepsmogelijkheid voorzien. Ingeval van onvrede over de inrichting van de klachtenregeling in algemene zin kan de klager contact opnemen met BTN dan wel de zorgaanbieder.

Ingeval van onvrede over het optreden van de klachtencommissie kan de klager contact opnemen met de voorzitter van de klachtencommissie, dan wel BTN, de zorgaanbieder en/of de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Inspectie voor de Gezondheidszorg ziet er op toe dat er sprake is van een reglement dat voldoet aan de wetgeving. De Inspectie toetst niet de inhoud van de klacht.

Registratie en dossiervoering

Artikel 16

1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en aangeklaagde wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen. Bij het registreren van de inhoud van de klacht (onderwerp en object) wordt aangesloten bij de door de landelijke organisatie van zorggebruikers (Zorgbelang) gehanteerde

terminologie.

2. BTN is houder van de klachtendossiers.
3. De klachtendossiers worden beheerd door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie in samenspraak met de klachtencommissie en het bestuur van BTN.
4. Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers is alleen voorbehouden aan de leden, de plaatsvervangende leden van de commissie en de ambtelijk secretaris.
5. Geanonimiseerde gegevens worden alleen na toestemming van de klachtencommissie verstrekt.
6. Niet geanonimiseerde c.q. tot de persoon of zorgaanbieder herleidbare gegevens kunnen alleen vermeld worden als alle betrokkenen toestemming hebben gegeven waarvoor en aan wie deze informatie wordt verstrekt. Dit voor zover deze verstrekking niet voortvloeit uit de aard van de klachtenbehandeling door de klachtencommissie.
7. Uiterlijk twee jaar nadat de behandeling van een klacht is afgesloten worden de persoonsgegevens uit het betreffende klachtdossier verwijderd.

Verslaglegging

Artikel 17

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 juni over het voorafgaande kalenderjaar een gezamenlijk verslag uit. Dit verslag bevat tenminste een beknopte beschrijving van de klachtenregeling, de wijze waarop de regeling onder de aandacht van cliënten is gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, de mate waarin de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met in achtneming van de waarborgen bedoeld in de WKCZ, het aantal bij de klachtencommissie ingediende en door de commissie behandelde klachten, de inhoud van deze klachten, de oordelen van de commissie en de aan de zorgaanbieders gedane aanbevelingen, de door de zorgaanbieder aangegeven maatregelen n.a.v. de uitspraken, alsmede aan BTN of de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders verstrekte adviezen en hun reacties op deze. In dit verslag vermeldt de klachtencommissie ook de door haar gesignaleerde vaker voorkomende knelpunten in de zorg vanuit de zorgaanbieders. In het verslag worden geen tot de individuele persoon of de afzonderlijke zorgaanbieders herleidbare gegevens opgenomen.
2. De klachtencommissie van BTN zendt het verslag over een kalenderjaar voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de landelijke inspecteur(s) van het staatstoezicht op de volksgezondheid en de het landelijke patiëntenplatform waarmee zij regulier overleg voert.

Vergoedingen en kosten

Artikel 18

1. De leden van de klachtencommissie ontvangen een door BTN vast te stellen onkostenvergoeding.
2. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van bijstand door de klager met zich meebrengt.
3. De kosten van deze regeling worden betaald door de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten zorgaanbieders middels een abonnement, volgens een door het bestuur van BTN vast te stellen tarief.
4. De kosten voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder die wordt aangeklaagd volgens een door het bestuur van BTN vastgesteld tarief.

Slotbepalingen

Artikel 19

Eenmaal per jaar vindt naar aanleiding van het jaarverslag van de klachtencommissie tussen BTN, een nader te bepalen landelijk patiëntenplatform en/of landelijk overleg van coördinatoren van Zorgbelang (afdeling Informatie en Klachtenopvang) overleg plaats.

Artikel 20

De bij de klachtenregeling van BTN aangesloten zorgaanbieder draagt zorg voor een

ruime bekendmaking van deze klachtenregeling bij de cliënten aan wie hij diensten verleent.

Artikel 21

BTN draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie.

Voor de personen die met de secretariële ondersteuning zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding als vermeld in artikel 3 onder i.

Artikel 22

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist bestuur van BTN, gehoord hebbende de klachtencommissie.

Artikel 23

Wijziging van dit reglement geschiedt door het bestuur van BTN, gehoord hebbende de klachtencommissie.

Artikel 24

Deze regeling treedt in werking op 1-07-2010.