

## Klachtenregeling klachtencommissie BTN

(Intergraal overgenomen van het door BTN verstrekte document “Klachtenregeling BTN versie aug 2006 voor leden”).

### Begripsbepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *zorgaanbieder*:  
de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten (thuiszorg)organisatie, zijnde een rechtspersoon of natuurlijk persoon die een instelling in stand houdt, de rechtspersonen of natuurlijke personen die gezamenlijk een instelling in stand houden of een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband met een instelling zorg als omschreven in de Ziektekostenwet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verleent.  
De zorgaanbieder wordt in deze vertegenwoordigd door de directie.
- b. *klacht*:  
het kenbaar maken van onvrede over de organisatie, de bejegening of behandeling door de zorgaanbieder of door personen werkzaam voor deze.
- c. *klager*:  
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 voor deze werkzame personen.  
De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de patiënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of de echtgeno(o)te, partner of een naast familielid van een inmiddels overleden patiënt.
- d. *aangeklaagde*:  
de persoon tegen wie de klacht gericht is.
- e. *de klachtenfunctionaris*:  
de voor de zorgaanbieder werkzame persoon die zich toelegt op de klachtenopvang en -bemiddeling.
- f. *IKG*:  
het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg, verbonden aan een Regionaal Patiënten Consumenten Platform (RPCP), dat zich toelegt op de 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), het LOREP (Regionaal Overleg van Decentrale Platforms) of het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden).
- h. *klachtencommissie*:  
de door BTN ingestelde, voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling. Deze commissie neemt voor de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten (thuiszorg)organisaties de 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 aanpak 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 naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

## 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 vaker voorkomende knelpunten in de zorg van de bij BTN aangesloten thuiszorgorganisaties, als bijdrage aan de bevordering van de kwaliteit van zorg 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;
- b. de klachtenfunctionaris en/of het IKG verzorgt de klachtenopvang en -bemiddeling;
- c. de klachtencommissie biedt een onpartijdige behandeling van de klacht;
- d. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- e. klager en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- f. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- g. klager en aanklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht en te reageren op elkaars standpunt (hoor en wederhoor);
- h. 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;
- i. 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 betrokkenheid bekend is geworden;
- j. de klachtencommissie behandelt geen schadeclaims.

## 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 aanpak 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

- lid 1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waarbij de klachtencommissie minimaal bestaat uit:
- 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/LOREP/LOC).
- lid 2 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van BTN.
- lid 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.
- lid 4 Personen, die werkzaam zijn voor of als bestuurslid verbonden zijn aan een bij de klachtenregeling van BTN aangesloten (thuiszorg)organisatie zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.
- lid 5 Een klachtenfunctionaris als bedoeld in lid 1 sub e is niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.
- lid 6 Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd op voordracht van die organisatie die het lid heeft voorgedragen.
- lid 7 De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn herbenoembaar.
- lid 8 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervaarders.
- lid 9 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. De organisatie die het betreffende plaatsvervangende lid heeft voorgedragen, draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.
- lid 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 uitspraak 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);
- 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. De klachtencommissie is bevoegd meldingen te doen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg:
  - Indien zich meer dan driemaal een zelfde gegronde klacht voordoet over een bepaalde zorgaanbieder;
  - Indien een aangeklaagde tenminste driemaal onvoldoende medewerking heeft verleend aan de uitvoering van de klachtenregeling.

## **Klachtenopvang en -bemiddeling**

#### Artikel 8

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Wanneer de klager niet zelf met de aangeklaagde tot een bevredigende oplossing van de klacht komt of denkt te kunnen komen, kan de klager de hulp van de klachtenfunctionaris inroepen.
- lid 3 Wanneer de klager van mening is dat het niet mogelijk is om, eventueel met hulp van de klachtenfunctionaris, met de aangeklaagde zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

## **Werkwijze van de klachtencommissie bij indiening van een klacht**

#### Artikel 9

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen twee weken na indiening van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.

- lid 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.
- lid 4 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen twee weken nadat de klachtencommissie door de klager hiertoe gemachtigd is, wordt geïnformeerd over de inhoud van de ingediende klacht en over de te volgen procedure.  
Indien noodzakelijk behoudt de klachtencommissie zich het recht de zorgaanbieder te informeren over de inhoud van de ingediende klacht.

## Werkwijze van de klachtencommissie bij behandeling van een klacht

### Artikel 10

- lid 1 De klachtencommissie verzoekt aangeklaagde om binnen vier weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.
- lid 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.
- lid 3 De klachtencommissie beslist, eventueel na een verzoek daartoe van klager en/of aangeklaagde, of zij ten behoeve van het onderzoek een mondelinge hoorzitting houdt.
- lid 4 De klachtencommissie deelt binnen vier en een halve maand nadat de klacht in behandeling is genomen - of zoveel eerder als mogelijk is - aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede (uitspraak). 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.
- lid 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.
- lid 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.
- lid 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.

### Artikel 11

- lid 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.
- lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- lid 3 De voorzitter bepaalt de agenda voor de bijeenkomst en de ambtelijk secretaris brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.

- lid 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.
- lid 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.
- lid 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.

## **Werkwijze van klachtencommissie bij melding aan Inspectie voor Gezondheidszorg**

### **Artikel 12**

- lid 1 Als de klachtencommissie overweegt tot melden over te gaan zal zij de betrokken zorgaanbieder eerst in de gelegenheid stellen om zelf haar verantwoordelijkheid te nemen.
- lid 2 De zorgaanbieder bericht binnen een maand na ontvangst van de in lid 1 bedoelde melding aan klachtencommissie schriftelijk of hij naar aanleiding van de melding van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- lid 3 Bij een eventuele melding wordt vastgelegd waarom de commissie tot melding heeft besloten en hoe de zorgvuldigheid t.o.v. klager, aangeklaagde(n), zorgaanbieder en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
- lid 4 De klager wordt tevoren geïnformeerd over de melding. Bij een melding die niet een (vermoeden van) een strafbaar feit betreft, wordt toestemming van de klager/cliënt gevraagd voor zover daarbij sprake is van tot de persoon van de klager of de client herleidbare gegevens.
- lid 5 De klager, de aangeklaagde(n) en de directie van de zorgaanbieder/thuiszorgorganisatie ontvangen een kopie van de melding die de klachtencommissie aan de Inspectie stuurt.

## **Wraking en verschoning**

### **Artikel 13**

- lid 1 Wanneer een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een persoon waarmee een lid van de klachtencommissie nauw betrokken is, onthoudt dit lid zich van deelname aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid daaraan deelnemen.
- lid 2 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van klacht te laten deelnemen bij gerede twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal het plaatsvervangend lid deelnemen aan de behandeling van de klacht.

## **Stopzetting procedure**

### **Artikel 14**

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

- lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zijn klacht te deponeren bij een andere daartoe geëigende instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.
- lid 3 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de (financiële) aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond verwezen naar de zorgaanbieder.
- lid 4 Als de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht, doet de klachtencommissie hierover, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling 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 kan de klager de daartoe conform de WKCZ aangewezen instantie aanspreken, nadat hij hierover eerst in contact is getreden met de zorgaanbieder en/of het bestuur van BTN.

## Registratie en dossiervoering

### Artikel 16

- lid 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 IKG's gehanteerde terminologie.
- lid 2 BTN is houder van de klachtendossiers.
- lid 3 De klachtendossiers worden beheerd door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie in samenspraak met de klachtencommissie en het bestuur van BTN.
- lid 4 Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers is alleen voorbehouden aan de leden, de plaatsvervangende leden van de commissie en de ambtelijk secretaris.
- lid 5 Geanonimiseerde gegevens worden alleen na toestemming van de klachtencommissie verstrekt.
- lid 6 Niet geanonimiseerde c.a. 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.
- lid 7 Uiterlijk twee jaar nadat de behandeling van een klacht is afgesloten worden de persoonsgegevens uit het betreffende klachtendossier verwijderd.

## Verslaglegging

### Artikel 17

- lid 1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 juni over het voorafgaande kalenderjaar een gezamenlijk verslag uit. Dit verslag bevat tenminste informatie over het aantal bij de klachtencommissie ingediende klachten, de inhoud van deze klachten, de gedane uitspraken

- en de aan de zorgaanbieders gedane aanbevelingen alsmede aan BTN of de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders verstrekte adviezen.  
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.
- lid 2 De klachtencommissie van BTN zendt het verslag over een kalenderjaar voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid en de het landelijke patiëntenplatform waarmee zij regulier overleg voert.
- lid 3 De bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder/bemiddelingsorganisatie is volgens de kwaliteitswet zorginstellingen, artikel 5 en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, artikel 2 verplicht verantwoording af te leggen over haar kwaliteitsbeleid, kwaliteitsborging- en bewaking en klachtenafhandeling. Dit betekent dat de zorgaanbieder/bemiddelingsorganisatie zelf een individueel klachtenjaarverslag dient op te stellen en op te sturen aan het ministerie van VWS en Inspectie voor de Gezondheidszorg.

## Vergoedingen en kosten

### Artikel 18

- lid 1 De leden van de klachtencommissie ontvangen een door BTN vast te stellen onkostenvergoeding.
- lid 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.
- lid 3 De kosten van deze regeling worden betaald door de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten (thuiszorg)organisaties middels een abonnement, volgens een door het bestuur van BTN vast te stellen tarief.
- Lid 4 De kosten voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie komen voor rekening van de (directie 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 het IKG-coördinatorenoverleg 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.



Meentweg 37-R, 1261 XS Blaricum, tel 035-5334585, fax 035-5311653, [www.wecare-thuiszorg.nl](http://www.wecare-thuiszorg.nl)  
kvk 28096752, btw nr: 8124.77.078.B.01, abn amro 56 34 51 254

**we care**  
particuliere thuiszorg

**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 1-08-2006.