

Klachtenregeling onafhankelijke klachtencommissie BTN

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *zorgaanbieder:*
de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten (thuiszorg- en/of kraamzorg)aanbieder, 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 Zorgverzekeringswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verleent.
De zorgaanbieder wordt in deze vertegenwoordigd door de directie.
- b. *klacht:*
Een uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt (waaronder ook begrepen de organisatie), de naastbestaende(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 Zeggenschap in Zorg.
- h. *onafhankelijke klachtencommissie BTN:*
de door BTN ingestelde, voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor een klachtenbehandeling. Deze commissie neemt

voor de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten aanbieders 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 afhandeling van klachten.
- j. *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.
- k. *klachtenbehandeling:*
het onderzoek door de onafhankelijke klachtencommissie BTN naar een klacht, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht 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 thuiszorg- en/of kraamzorgaanbieders, 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 te allen tijde het recht zich rechtstreeks tot de onafhankelijk klachtencommissie BTN te wenden;
- c. de klachtenfunctionaris en/of een organisatie van Zorgbelang (afdeling Informatie en klachtenopvang) verzorgt de klachtenopvang en –bemiddeling;
- d. de onafhankelijke klachtencommissie BTN 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. De relevantie zulks ter beoordeling aan de onafhankelijke klachtencommissie BTN.
- j. de leden van de onafhankelijke klachtencommissie BTN, 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;
- 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 van een bij BTN aangesloten aanbieder

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 onafhankelijke klachtencommissie BTN.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 5

- lid 1 De onafhankelijke klachtencommissie BTN 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).
- lid 2 De leden van de onafhankelijke klachtencommissie BTN worden benoemd door het bestuur van BTN.
- lid 3 BTN stelt een profiel op waaraan de verschillende leden van de onafhankelijke klachtencommissie BTN dienen te voldoen.
Wanneer een lid hieraan niet (meer) voldoet, kan het bestuur van BTN dit lid uit zijn functie ontslaan, gehoord hebbende de onafhankelijke klachtencommissie BTN.
- lid 4 Personen, die werkzaam zijn voor of als bestuurslid verbonden zijn aan een bij de klachtenregeling van BTN aangesloten (thuiszorg- en/of kraamzorg) aanbieder zijn niet benoembaar als lid van de onafhankelijke klachtencommissie BTN.
- lid 5 Een klachtenfunctionaris als bedoeld in lid 1 sub e is niet benoembaar als lid van de onafhankelijke klachtencommissie BTN.
- 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn herbenoembaar.
- lid 8 De onafhankelijke klachtencommissie BTN stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.
- 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN een ambtelijk secretaris

Taken en bevoegdheden van de onafhankelijke klachtencommissie BTN

Artikel 6

De onafhankelijke klachtencommissie BTN heeft de volgende taken:

- a) het op basis van een klacht een uitspraak doen over het wel of niet ontvankelijk zijn van een klacht;
- b) het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht, vergezeld van aanbevelingen aan de zorgaanbieder, een en ander met inachtneming van het in artikel 14 bepaalde;
- c) 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;
- d) het zorgen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met de klachtenfunctionaris(sen), indien dat aan de orde is;
- e) het zorgen voor een goede registratie van de ingediende klachten;
- f) 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN 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, zulks ter beoordeling van de onafhankelijke klachtencommissie BTN;
- d. het inschakelen van deskundigen;
- e. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de bij de klachtenregeling aangesloten aanbieders en van BTN inzake de kwaliteit van zorg en het klachtenmanagement (klachtenregeling);
- f. De onafhankelijke klachtencommissie BTN is wettelijk 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN heeft de wettelijke plicht om aan de inspectie te melden als zij aan een zorgaanbieder ernstige en/of structurele problemen heeft gerapporteerd en deze niet reageert en geen melding doet bij de inspectie;
- h. De onafhankelijke klachtencommissie BTN 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;
- i. Voor de invulling van de meldingsplicht wordt conform de Leidraad Meldingen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewerkt;

- j. 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 onafhankelijke klachtencommissie dit aan BTN. BTN onderneemt dan passende actie.

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 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.
- lid 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN. 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

- lid 1 De onafhankelijke klachtencommissie BTN beslist over de ontvankelijkheid van de klager in zijn klacht en zijn/haar bevoegdheid tot indiening van de klacht. Indien de bevoegdheid van de klager is vastgesteld, blijft deze als uitgangspunt gelden totdat een der betrokken bij de klacht anders aantoonbaar door middel van overtuigende en schriftelijke documenten.
- lid 2 De onafhankelijke klachtencommissie BTN draagt er zorg voor dat in beginsel binnen 5 werkdagen na indiening van een klacht een ontvangstbevestiging wordt gestuurd aan klager met daarin vermeld of de klacht ontvankelijk dan wel niet ontvankelijk is verklaard. Indien nodig wordt een machtiging zaakwaarneming opgestuurd met het verzoek aan klager te ondertekenen en te retourneren.
- Lid 3 De onafhankelijke klachtencommissie BTN informeert binnen 5 werkdagen na ontvangst van de ingediende klacht door de klachtencommissie telefonisch de organisatie waartegen de klacht is gericht, dat er een klacht is ingediend en deze mogelijk ontvankelijk wordt verklaard en dat de procedure als beschreven in dit reglement van toepassing zal zijn.
- lid 4 De onafhankelijke klachtencommissie BTN draagt er zorg voor dat binnen 10 werkdagen na ontvangst van de ingediende klacht door de onafhankelijke klachtencommissie BTN een informatiebrief aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- lid 5 Indien een klacht of een onderdeel ervan naar het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie BTN onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager per brief in de gelegenheid alsnog binnen 10 werkdagen na dagtekening van de schriftelijke mededeling aan klager aanvullende informatie te verschaffen, en verzoekt de klager zo nodig 2 machtigingen te ondertekenen voor het inwinnen van gegevens voor nader onderzoek.
- lid 6 De onafhankelijke klachtencommissie BTN stemt met klager af over diens doeleinden en over de te onderzoeken klachtonderdelen.
- lid 7 De onafhankelijke klachtencommissie BTN draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen 10 werkdagen nadat de onafhankelijke klachtencommissie BTN door de klager hiertoe gemachtigd is door een bevoegde klager 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN 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 en/of de voor deze werkzame personen;
- b. de klacht anoniem is ingediend;
- c. de klacht is ingediend namens of met betrekking tot een cliënt die hier niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
- d. een gelijke klacht nog bij de onafhankelijke klachtencommissie BTN in behandeling is;
- e. de klacht al eerder in behandeling is geweest en tot een uitspraak heeft geleid van de onafhankelijke klachtencommissie BTN en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan waarvan de onafhankelijke klachtencommissie BTN eerder nog niet op de hoogte was;
- f. indien een klacht tevens een schadeclaim bevat, verwijst de onafhankelijke klachtencommissie BTN de klager hiervoor naar de betreffende zorgaanbieder. De onafhankelijke klachtencommissie BTN kan op verzoek van de klager wel de onderliggende klacht in behandeling nemen.

Terugtrekking, wraking en verschoning van leden van de onafhankelijke klachtencommissie BTN

Artikel 11

- lid 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.
- lid 2 Een lid kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.
- lid 3 Klager en aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de onafhankelijke klachtencommissie BTN aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De onafhankelijke klachtencommissie BTN beslist over het bezwaar.

Werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie BTN bij behandeling van een klacht

Artikel 12

- lid 1 De onafhankelijke klachtencommissie BTN verzoekt aangeklaagde om binnen 15 werkdagen na dagtekening van de schriftelijke melding aan aangeklaagde schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht en de reactie te onderbouwen met relevante documenten en informatie, in die zin dat de reactie van aangeklaagde een concrete verwijzing dient in te houden naar het betreffende onderdeel van de documenten en informatie waarnaar verwezen wordt. Een algemene verwijzing of het ontbreken van een verwijzing naar bijgevoegde documenten en informatie is in beginsel onvoldoende voor de onafhankelijke klachtencommissie BTN om haar oordeel op te baseren. De onafhankelijke klachtencommissie BTN is niet gehouden kennis te nemen van een (volledig) document

- en/of verstrekte informatie en/of deze verwijzing bij de beoordeling van de klacht mee te nemen indien de aangeklaagde in haar reactie niet voldoende concreet aangegeven heeft naar welk onderdeel (pagina, alinea en/of paragraaf) verwezen wordt.
- lid 2 Wanneer de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, bepaalt de onafhankelijke klachtencommissie BTN een nieuwe termijn waarbinnen de aangeklaagde moet reageren.
- lid 3 Indien een aangeklaagde niet inhoudelijk reageert op een klachtonderdeel van klager, dan wel indien een aangeklaagde de door de onafhankelijke klachtencommissie BTN opgevraagde relevante informatie niet opstuurt aan de onafhankelijke klachtencommissie BTN, dan wel indien een aangeklaagde verzuimt een concrete verwijzing op te nemen naar een relevant onderdeel in één of meer toegezonden documenten én dit naar het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie BTN in alle redelijkheid wel had kunnen doen c.q. aanleveren aan de onafhankelijke klachtencommissie BTN dan wordt het betreffende klachtonderdeel in beginsel gegrond verklaard.
- lid 4 De klager en/of aangeklaagde worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op de klacht, indien de onafhankelijke klachtencommissie BTN een mondelinge toelichting nodig acht. Beiden kunnen zich hier laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
De onafhankelijke klachtencommissie BTN 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN respecteert deze wens en regelt dat voor het overleg hierin wordt gehandeld conform het uitgangspunt van hoor en wederhoor.
- lid 5 De onafhankelijke klachtencommissie BTN deelt binnen twee maanden – na ontvangst van alle benodigde informatie inclusief een volledig goedgekeurd klachtoverzicht- of zoveel eerder als mogelijk is - aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede (uitspraak). Indien en zolang de benodigde informatie niet aan de onafhankelijke klachtencommissie BTN is aangeleverd, vangt de termijn van twee maanden niet aan. Onder alle benodigde informatie wordt verstaan alle (verstrekte en opgevraagde) informatie van klager, van aangeklaagde en/of van de 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 aanbevelingen.
De uitspraak is ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris.
- lid 6 Indien de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 5 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de onafhankelijke klachtencommissie BTN daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de onafhankelijke klachtencommissie BTN haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- lid 7 De zorgaanbieder bericht binnen een maand na ontvangst de van in lid 5 bedoelde uitspraak aan onafhankelijke klachtencommissie BTN schriftelijk of hij naar aanleiding van het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie BTN maatregelen zal nemen en zo ja welke. De onafhankelijke klachtencommissie BTN draagt er, zorg voor dat klager en zo nodig de aangeklaagde de reactie van de zorgaanbieder, binnen uiterlijk twee weken na ontvangst door de onafhankelijke klachtencommissie BTN, ontvangt.
- lid 8 Bij afwijking van de in lid 6 genoemde termijn doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de onafhankelijke klachtencommissie BTN, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Deze uitgestelde termijn mag maximaal 1 maand beslaan.

Artikel 13

- lid 1 De onafhankelijke klachtencommissie BTN 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 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN alle stukken in bij de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor vernietiging van alle stukken.
- lid 6 De onafhankelijke klachtencommissie BTN 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

- lid 1 De klager heeft te allen tijde het recht de klacht of een onderdeel ervan in te trekken, voordat de onafhankelijke klachtencommissie BTN tot een uitspraak op die klacht of een onderdeel ervan is gekomen. De intrekking dient schriftelijk plaats te vinden, in die zin dat de klager de onafhankelijke klachtencommissie BTN schriftelijk dient te informeren over het besluit tot intrekking. Een klacht kan niet met terugwerkende kracht ingetrokken worden. Een aangeklaagde is niet bevoegd een klacht of een onderdeel ervan in te trekken of namens klager een klacht of een onderdeel ervan in te trekken.
- lid 2 In geval de klager het besluit tot intrekking van de klacht of een onderdeel ervan c.q. stopzetting van de procedure schriftelijk aan de onafhankelijke klachtencommissie BTN heeft gemeld, stuurt de onafhankelijke klachtencommissie BTN hierover nadien een afsluitend bericht aan aangeklaagde/zorgaanbieder met afschrift aan de klager.
- Lid 3 De klager is te allen tijde bevoegd de ingetrokken klacht of onderdeel ervan opnieuw bij de onafhankelijke klachtencommissie BTN in te dienen, op de uitdrukkelijke voorwaarde dat de onafhankelijke klachtencommissie BTN nog niet op de betreffende klacht of op het betreffende onderdeel tot een uitspraak is gekomen. De onafhankelijke klachtencommissie BTN is alsdan gehouden de procedure opnieuw en integraal op te starten, zodat de ontvankelijkheid en bevoegdheid van klager opnieuw beoordeeld dient te worden door de onafhankelijke klachtencommissie BTN en opnieuw informatie opgevraagd zal (kunnen) worden bij de klager dan wel de aangeklaagde of bij derden.

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 onafhankelijke klachtencommissie BTN kan de klager contact opnemen met de voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie BTN, 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

- 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 de landelijke organisatie van zorggebruikers (Zorgbelang) gehanteerde terminologie.
- lid 2 BTN is houder van de klachtendossiers.
- lid 3 De klachtendossiers worden beheerd door de ambtelijk secretaris van de onafhankelijke klachtencommissie BTN in samenspraak met de onafhankelijke klachtencommissie BTN 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN verstrekt.
- lid 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN.
- lid 7 Uiterlijk twee jaar nadat de behandeling van een klacht is afgesloten worden de persoonsgegevens uit het betreffende klachtdossier verwijderd.

Verslaglegging

Artikel 17

- lid 1 De onafhankelijke klachtencommissie BTN 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN, de mate waarin de onafhankelijke klachtencommissie BTN haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met in achtneming van de waarborgen bedoeld in de WKCZ, het aantal bij de onafhankelijke klachtencommissie BTN 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 onafhankelijke klachtencommissie BTN 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 onafhankelijke klachtencommissie 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 zo nodig overleg voert.
- lid 3 De bij de onafhankelijke klachtencommissie BTN aangesloten zorgaanbieder 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 zelf een individueel jaarverslag waarin aandacht voor klachten dient op te stellen en op te sturen aan het Ministerie van VWS, de regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede de regionaal werkende cliëntenorganisatie.

Vergoedingen en kosten

Artikel 18

- lid 1 De leden van de onafhankelijke klachtencommissie BTN 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- en/of kraamzorg)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 onafhankelijke klachtencommissie BTN komen voor rekening van de (directie van de) zorgaanbieder die wordt aangeklaagd volgens een door het bestuur van BTN vastgesteld tarief. BTN is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen aan de betreffende zorgaanbieder, welk voorschot de zorgaanbieder binnen de door BTN gestelde termijn aan BTN zal voldoen.

Slotbepalingen

Artikel 19

Het jaarverslag van de onafhankelijke commissie BTN wordt jaarlijks naar de landelijke organisatie cliëntenraden gestuurd. Op verzoek van de landelijke organisatie kan een gesprek hierover plaatsvinden.

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 onafhankelijke klachtencommissie BTN.



Klachtenreglement voor klagers van thuiszorg- en/of kraamzorgaanbieders

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

Artikel 22

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

Artikel 23

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

Artikel 24

Deze regeling treedt in werking op 01-07-2013.