



# Reglement klachtencommissie Pento



**Pento**

Audiologische Centra en  
Gezinsbegeleiding

versie augustus 2011

## **Inleiding**

Zowel cliënten als medewerkers van Pento hebben de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Pento. In dit reglement staat beschreven welke procedure gevolgd kan worden en welke regels daarbij van toepassing zijn.

## **Artikel 1. Begripsbepalingen**

### *Pento*

Alle bij Pento behorende locaties en/of vestigingen

### *Klacht*

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van de zorgaanbieder, komende van de gebruiker of medewerker van deze zorgaanbieder.

Een klacht gaat over het wel of niet handelen van Pento of een medewerker van Pento of een besluit met gevolgen voor de cliënt of medewerker.

### *Klager*

Een cliënt of diens partner, ouder, wettelijke vertegenwoordiger of de kinderen van een cliënt van Pento.

Een medewerker van Pento.

### *Klachtenbehandeling*

Een externe klachtenbehandeling is het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de externe klachtencommissie, leidend tot een uitspraak. Het vindt plaats in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) onder verantwoordelijkheid van Pento.

### *Klachtenprocedure*

De klachtenprocedure beschrijft welke stappen doorlopen worden bij de klachtenopvang, klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling.

### *Klachtenreglement*

Een door Pento, in overleg met de klachtencommissie, vastgesteld reglement, waarin de procedures, werkwijze en verantwoordelijkheden voor de klachtenopvang, klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling zijn beschreven.

### *Klachtencommissie*

Een door Pento ingestelde onafhankelijke instantie die volgens vereisten van de WKCZ en in het klachtenreglement vastgestelde procedures komt tot onderzoek en oordeel van de klacht.

### *Het secretariaat van de klachtencommissie*

De functionaris die in opdracht van de voorzitter van de klachtencommissie voorbereidend werk kan doen en secretariële ondersteuning biedt aan de commissie.

## **Artikel 2. Doelstelling**

1. Het recht doen aan de individuele klager
2. Het realiseren van een laagdrempelige voorziening van klachtopvang van goede kwaliteit.
3. Het binnen de doelstellingen van Pento beschermen van de rechten van cliënten en medewerkers.
4. Een bijdrage leveren aan het behoud en bevordering van de kwaliteit van zorg.
5. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen cliënt/medewerker en medewerker/organisatie, waarbij onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid voorop staan.
6. Het geven van een oordeel over de gegrondheid van ingediende klachten.

## **Artikel 3. Positie**

De klachtencommissie heeft de status van een adviescommissie van de Raad van Bestuur van Pento en is ingesteld door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht conform het reglement, door bij elke klacht de afgesproken werkwijze te controleren. Tevens controleert de Raad van Bestuur de werkwijze aan de

hand van de vaststelling van het jaarverslag van de klachtencommissie. Elke drie jaar vindt er een evaluatie plaats van het reglement, in relatie tot de maximale geldigheidsduur van drie jaar.

#### **Artikel 4. Benoeming en samenstelling**

1. De klachtencommissie bestaat uit 3 vaste leden en 1 reservelid. Een reservelid neemt alleen deel aan de behandeling van een klacht wanneer een vast lid zich aan deelname van de behandeling heeft verschoond (zie lid 5.3 en 5.4) of afwezig is door ziekte of andere gewichtige omstandigheden.
2. De leden van de klachtencommissie worden door de Raad van Bestuur, met instemming van de ondernemingsraad, benoemd met in achtname van de volgende restricties:
  - a. de te benoemen leden zijn geen lid van de ondernemingsraad, de Raad van Bestuur of het directieteam van Pento
  - b. ten minste twee van de drie leden hebben geen arbeidsrechtelijke, bestuurlijke of andere directe binding met Pento (gehad) en worden extern geworven.
3. De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris, met inachtneming van het in lid 4 bepaalde.
4. De voorzitter heeft geen arbeidsrechtelijke, bestuurlijke of andere directe binding met Pento, nog heeft deze binding gehad.

#### **Artikel 5. Zittingsduur en ontslag**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op drie jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor maximaal twee periodes van drie jaar.
2. De commissie stelt een rooster van aftreden op.
3. Een lid neemt geen deel aan de behandeling van een klacht die (mede) tegen hem is gericht. In dat geval neemt het reservelid tijdelijk de plaats van het betreffende lid in.
4. Een lid kan zich van deelname aan de behandeling verschonen. Dit houdt in dat een lid zich vooraf of zo snel mogelijk na aanvang mag onttrekken aan de behandeling van een klacht, als er sprake is van feiten en / of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid bij de behandeling in het gedrang komt. In dat geval neemt het reservelid tijdelijk de plaats van het betreffende lid in.
5. Een lid kan zijn lidmaatschap vrijwillig neerleggen. De betrokkene meldt dit ten minste 2 maanden voor zijn aftreden aan de Raad van Bestuur, zodat de continuïteit gewaarborgd wordt. De opvolger van het aftredend lid maakt de periode van de voorganger af en neemt diens plaats in het rooster van aftreden in.
6. Indien een lid van de klachtencommissie niet overeenkomstig het reglement handelt, volgt een overleg met de klachtencommissie en Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan naar aanleiding hiervan het lidmaatschap van het betreffende lid beëindigen.

#### **Artikel 6. Taken**

1. Het waarborgen van een goede afhandeling van ingediende klachten.
2. Het geven van een oordeel over de gegrondheid van ingediende klachten aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur van Pento.
3. Het geven van advies aan de Raad van Bestuur over het nemen van maatregelen uit het oogpunt van preventie en verbetering naar aanleiding van een individuele klacht dan wel een reeks van samenhangende klachten.
4. Het registreren van klachten op uniforme en systematische wijze en het opstellen van een jaarverslag.
5. Er vindt tenminste eenmaal per jaar een overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de klachtencommissie om een goede afstemming te waarborgen tussen de Raad van Bestuur en andere personen die betrokken zijn bij de opvang en afhandeling van klachten.

## **Artikel 7. Bevoegdheden en verplichtingen**

1. Het informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien, voor zover het niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding en mits er toestemming is van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiging en mits dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.
2. Het oproepen van personen binnen de Pento organisaties voor hoor en wederhoor.
3. Het seponeren van de klachten, waarbij schriftelijk aan de klager wordt gemotiveerd waarom een klacht niet door de klachtencommissie in behandeling is genomen.
4. De klachtencommissie heeft toegang tot de voorzieningen van alle Pento locaties die zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft.
5. De klachtencommissie kan zich bij de uitvoering van haar taak, in overleg met de Raad van Bestuur, laten bijstaan door één of meer interne of externe adviseurs. De klacht zal geanonimiseerd worden voorgelegd aan deze adviseurs.
6. De klachtencommissie vervult de taken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. De klachtencommissie motiveert alle beslissingen.
7. De klachtencommissie vervult de taken op basis van respect voor de integriteit van de klager en degene over wie is geklaagd. De klachtencommissie houdt rekening met de belangen van alle betrokkenen.
8. De klachtencommissie streeft bij de werkzaamheden naar zelfstandigheid en neutraliteit.
9. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen in het kader van hun taak ter kennis komt.
10. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van het (plaatsvervangend) lidmaatschap van de klachtencommissie en evenmin door beëindiging van de werkzaamheden binnen Pento.

## **Artikel 8. Indiening van een klacht**

1. De klager dient een klacht schriftelijk in bij het secretariaat van de klachtencommissie. Hierbij wordt vermeld: de datum, de naam van de klager, de reden van de klacht en de tot nu toe ondernomen stappen.
2. Als een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk duidelijkheid te verschaffen.
3. Anoniem ingediende klachten komen niet voor behandeling in aanmerking.
4. De klachtencommissie kan besluiten niet tot behandeling over te gaan als de aangelegenheid waarover geklaagd wordt ten grondslag ligt aan een procedure bij een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke instantie of aan een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling.
5. Bij klachten waar mogelijk sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf, meldt de klachtencommissie dit direct aan de Raad van Bestuur. Indien daartoe een wettelijke verplichting bestaat, meldt de Raad van Bestuur dit meteen bij de Inspectie van de Gezondheidszorg. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de Raad van Bestuur de gegevens van de klager.
6. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klachtencommissie beslist dat ze kennelijk onredelijk is.
7. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling.
8. Van het besluit van de klachtencommissie om de klacht niet in behandeling te nemen, ontvangen de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur binnen twee weken na de datum van ontvangst van de klacht bericht. De klachtencommissie vermeldt daarbij de redenen en geeft aan welke externe mogelijkheden van klachtenbehandeling er zijn.

## Artikel 9 Behandeling van een klacht

### 1. Ontvangst

Het secretariaat van de klachtencommissie controleert of datum, naam van de klager en reden van de klacht vermeld zijn. Het secretariaat meldt telefonisch of per email op de dag van binnenkomst aan de voorzitter dat er een klacht is. De schriftelijke klacht gaat vervolgens naar de voorzitter van de klachtencommissie, deze onderzoekt of de klacht voor behandeling in aanmerking komt.

### 2. Bevestiging

Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt op de dag van binnenkomst een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht krijgt de klager een schriftelijke mededeling of de klacht al dan niet in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie. Tevens wordt de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie en de nagestreefde datum van afhandeling van de klacht vermeld, als regel geldt een termijn van twaalf weken.

De aangeklaagde wordt door de klachtencommissie op de hoogte gesteld van de klacht en de mededeling of de klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. Tevens wordt de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie toegelicht.

De klager en de aangeklaagde worden geïnformeerd over het feit dat er geen beroepsmogelijkheid bestaat tegen de uitspraak van de klachtencommissie.

De Raad van Bestuur ontvangt een afschrift van de klachtbrief en wordt tevens op de hoogte gesteld of deze al dan niet in behandeling wordt genomen en van de voorziene behandeltermijn.

### 3. Gelegenheid tot horen van de klager

De klachtencommissie stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. De secretaris maakt een samenvattend verslag van het gesprek, wat ter goedkeuring aan de klager en de betrokken leden wordt voorgelegd. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door de klager aangewezen persoon of instantie.

### 4. Onderzoek van de klachtencommissie

De klachtencommissie stelt een onderzoek in. De benodigde gegevens worden opgevraagd, na verkregen schriftelijke machtiging van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger. Alle personen werkzaam in één van de Pento organisaties zijn verplicht, binnen de grenzen van de wet, hieraan medewerking te verlenen.

### 5. Gelegenheid tot horen van de aangeklaagde

De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. De secretaris maakt een samenvattend verslag van het gesprek, wat ter goedkeuring aan de aangeklaagde en de betrokken leden wordt voorgelegd. De aangeklaagde kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door aangeklaagde aangewezen persoon of instantie.

### 6. Behandeling in de klachtencommissie

Na afronding van het onderzoek wordt de klacht besproken in de eerstvolgende vergadering van de klachtencommissie. Eventueel kunnen dan getuigen worden opgeroepen of deskundigen worden ingeschakeld.

### 7. Oordeel van de klachtencommissie

Wanneer de klachtencommissie over voldoende gegevens beschikt, komt zij tot een schriftelijk oordeel over de toedracht van de klacht, stelt een analyse op en geeft zij een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

De klager dient inzicht te krijgen in het gedachtegoed dat tot het oordeel heeft geleid. Het oordeel omschrijft de wijze waarop de klacht in behandeling is genomen, de aanbevelingen en een datum en ondertekening door de voorzitter van de klachtencommissie.

Het schriftelijke oordeel over de gegrondheid gaat naar de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur. In relevante gevallen geeft de klachtencommissie tevens de Raad van Bestuur een advies om herhaling te voorkomen.

Bij afwijking van de gestelde termijn van 12 weken zal de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De termijn kan met maximaal 12 weken worden verlengd.

#### 8. Terugkoppeling

Binnen een maand na de uitspraak deelt de Raad van Bestuur schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie of er naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, welke maatregelen. Bij afwijking van de gestelde termijn zal de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn, die maximaal drie maanden mag bedragen, waarbinnen de Raad van Bestuur het oordeel over de uitspraak zal uitbrengen.

#### 9. Melding aan Inspectie voor Gezondheidszorg

De klachtencommissie meldt een ernstige klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit is aan de orde indien de zorgaanbieder ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie nalaat om de aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van de zorg. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de commissie de gegevens van de klager. De commissie stelt de zorgaanbieder en de aangeklaagde tevoren op de hoogte van deze melding.

### **Artikel 10. Vergaderingen van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie komt op verzoek van de voorzitter bij elkaar. De vergaderingen hebben een besloten karakter.
2. Van de vergaderingen worden korte notulen gemaakt. In deze notulen wordt de voortgang van de behandeling vastgelegd. Ze zijn uitsluitend bestemd voor de leden of de plaatsvervangend leden van de klachtencommissie. Ze hebben een vertrouwelijk karakter.
3. De klachtencommissie kan alleen besluiten nemen als alle leden aanwezig zijn.

### **Artikel 11. Secretariaat en overige faciliteiten**

1. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de secretaresse van de Raad van Bestuur van Pento. Deze is tevens contactpersoon van de commissie, maar maakt geen deel uit van de commissie.
2. De Raad van Bestuur draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de commissie. Ten aanzien van de persoon die met de secretariële ondersteuning is belast geldt een plicht tot geheimhouding.

### **Artikel 12. Kosten**

1. De klachtbehandeling door de klachtencommissie is kosteloos voor de klager.
2. De kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat met zich meebrengt, zijn voor rekening van degene die hiervan gebruik maakt.
3. Afschriften van stukken, voor zover zij niet vanwege de klachtencommissie worden toegezonden, worden aan de klager verstrekt tegen kostprijs.

### **Artikel 13 Registratie, archivering, jaarverslag**

1. De klachtencommissie registreert de klachten, in overeenstemming met het privacyreglement en met de toepasselijke wettelijke regelingen.
2. De klachtencommissie legt van iedere klacht een dossier aan. Dat omvat alle op de klacht betrekking hebbende stukken die door de klachtencommissie zijn ontvangen of opgesteld of verzonden. De klachtencommissie bewaart de dossiers in een archief. De gegevens aangaande de klacht worden niet opgenomen in het medisch dossier.
3. Alleen de leden van de klachtencommissie, het secretariaat van de commissie en de Raad van Bestuur hebben toegang tot dit archief.

4. De registratie en de dossiers worden in dit archief bewaard zolang als met het oog op het doel van de klachtenprocedure noodzakelijk is. De archiveringstermijn zal schriftelijk worden gemeld aan klager en aangeklaagde wanneer de commissie zijn oordeel over de klacht heeft gegeven..
5. Nadat een klacht is afgehandeld leveren de leden en de plaatsvervangende leden de betreffende stukken in bij het secretariaat van de klachtencommissie. Deze zorgt voor vernietiging van alle stukken zodanig dat de klachtencommissie alleen in haar archief een compleet dossier bewaart.
6. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april aan de Raad van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval gegevens over het aantal en de aard van de door de klachtencommissie afgehandelde klachten. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Dit verslag is openbaar.

#### **Artikel 14. Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, de klachtencommissie gehoord hebbend.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur, nadat zij daarover de klachtencommissie, de ondernemingsraad en het directieteam van Pento heeft gehoord.
3. Dit reglement is openbaar. Alle betrokken partijen van Pento ontvangen een exemplaar van dit reglement. Het ligt permanent ter inzage bij het secretariaat van alle Pento organisaties.
4. Het reglement wordt op passende wijze onder de aandacht gebracht van cliënten en medewerkers.
5. Dit reglement treedt in werking op 1 november 2009.

## **Bijlage I**

### **Afspraken klachtencommissie**

#### **Leden klachtencommissie**

Voorzitter: Chris Kerkhof, directeur .....

Secretaris: Laura Daalder, beleidsmedewerker Pento

Lid: Wilma Verkerk, teammanager Meander Medisch Centrum

Reservelid: Saskia Boterenbrood

Secretariaat; Marieke Haanstra

Archief klachtencommissie; Pento, Linie 518, 7325 DZ Apeldoorn

#### **Vergaderrooster**

De klachtencommissie vergadert in principe 1x per maand, hiervan kan worden afgeweken indien er geen agendapunten zijn voor een reeds geplande vergadering. De voorzitter beslist 2 weken voor de geplande vergaderdatum of de vergadering doorgaat. De voorzitter brengt alle leden van de klachtencommissie hiervan op de hoogte.

#### **Rooster van aftreden**

Voorzitter: 1 november 2013 = 2<sup>e</sup> zittingstermijn

Secretaris: 1 november 2012

Lid: 1 november 2011

Bij tussentijds aftreden kan het reservelid de plaats van het aftredende lid innemen, het rooster van aftreden blijft in dat geval gehandhaafd.

Leden van de klachtencommissie worden altijd benoemd door de Raad van Bestuur.