



Klachtenreglement

JOT Zwolle B.V.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	blz. 2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	blz. 2
Hoofdstuk 2 Klachtenbehandeling	blz. 2
Artikel 2 Wie een klacht kan indienen	blz. 2
Artikel 3 Hoe een klacht wordt ingediend	blz. 2
Artikel 4 De medewerker en de klachtenbehandelaar Raad van Bestuur	blz. 2
Artikel 5 De Raad van Bestuur	blz. 3
Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht	blz. 3
Artikel 7 Onderzoek	blz. 3
Artikel 8 Hoorzitting	blz. 3
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht	blz. 3
Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur	blz. 4
Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	blz. 4
Artikel 12 Geschillencommissie	blz. 4
Hoofdstuk 3 Overige bepalingen	blz. 4
Artikel 13 Overige klacht- en meldmogelijkheden	blz. 4
Artikel 14 Kosten	blz. 4
Artikel 15 Jaarverslag en reglement	blz. 4
Artikel 16 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling	blz. 5
Artikel 17 Evaluatie	blz. 5
Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden	blz. 5
Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling	blz. 5
Artikel 20 Datum van inwerkingtreding	blz. 5

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. zorgaanbieder : Juvenile Overcoming Trouble (JOT Zwolle);

b. raad van bestuur : Melvin des Celles en Leyla des Celles-Gül

Contact: info@jot-bv.nl

c. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;

d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;

e. klager : degene die een klacht indient;

f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

g. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;

h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

i. contactgegevens Klachtenbehandelaar Raad van Bestuur: mevrouw L. des Celles.

Hoofdstuk 2 Klachtenbehandeling

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

a. de betreffende cliënt; tevens mogelijk zonder melding aan begeleider;

b. diens wettelijke vertegenwoordiger;

c. diens gemachtigde;

d. diens zaakwaarnemer;

e. diens nabestaanden.

Artikel 3 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. De klachtenbehandelaar van JOT Zwolle B.V. is mevrouw L. des Celles. Binnen 6 weken na aanvang van de klacht, ontvangt de aanklager een schriftelijke reactie.

Artikel 4 De medewerker en de klachtenbehandelaar Raad van Bestuur

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling.

3. Medewerkers bespreken klachten in het team met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur, stelt de behandelaar de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de behandelaar of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door de behandelaar.

Artikel 5 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de Geschillencommissie Zorg – Klachtenloket Zorg.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur, kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur, een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan desgewenst zijn klacht vervolgens zelf indienen bij de Geschillencommissie Zorg – Klachtenloket Zorg.

Artikel 7 Onderzoek

1. De klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur kan zich laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 8 Hoorzitting

1. De klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand wordt gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur te bepalen termijn te reageren.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Als de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur dit mee aan de aangeklaagde en de klager.

Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt binnen 6 weken na indienen klacht aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Zorg – Klachtenloket Zorg voor te leggen.

De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie van Zorg – Klachtenloket Zorg.

2. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit gemotiveerd mee aan de klager en de aangeklaagde. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 12 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg – Klachtenloket Zorg.

3. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 10 bedoelde brief worden ingediend.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 13 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 14 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 15 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenbehandelaar van de Raad van Bestuur brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de klachtenbehandelaar het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen.

2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van de klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met de klachten.

Artikel 16 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 17 Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Artikel 20 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 25-07-2018.