

2025

Klachtenregeling

Stichting Nova House
Planciusstraat 13 B
1013 MD Amsterdam
KvK 51451743

Inleiding

Deze klachtenregeling is van toepassing op de zorg- en dienstverlening voor de cliënten van Stichting Nova House. De regeling geeft de bepalingen voor de behandeling van klachten, die door cliënten zijn voorgelegd voor externe behandeling door de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt klachten in behandeling waarvoor bij voorkeur eerst een interne procedure is gevolgd. Het is echter ook mogelijk dat klager zich rechtstreeks wendt tot de klachtencommissie.

Artikel 1 – Definities

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a) zorgaanbieder: Stichting Nova House;
- b) bestuur: Raad van Bestuur van zorgaanbieder;
- c) klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 2 van deze regeling;
- d) cliënt: natuurlijk persoon aan wie zorgaanbieder zorg en begeleiding als omschreven in haar statuten, wil verlenen, verleent of heeft verleend;
- e) klacht: uiting van onvrede of bezwaar door een cliënt over een gedraging als bedoeld onder artikellid f;
- f) gedraging: elk handelen of nalaten van een aan zorgaanbieder verbonden persoon die, alsmede het nemen van een beslissing door zorgaanbieder die, gevolgen heeft of hebben voor een cliënt.
- g) klager: degene die een klacht indient;
- h) aangeklaagde: degene op wiens besluit of wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- i) cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van zorgaanbieder.

Artikel 2 – Klachtencommissie

1. Zorgaanbieder stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij zorgaanbieder.
2. De samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie staan beschreven in haar reglement.
3. Zorgaanbieder stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie redelijkerwijs nodig heeft voor haar werkzaamheden.
4. De klachtencommissie bestaat uit een lid van de Raad van Bestuur, Rob van de Meer, indien nodig, de leden van de Raad van Toezicht.

Artikel 3 – Indienen klacht

1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie
2. De klacht omvat een voldoende duidelijke en concrete beschrijving van de gedraging of gedragingen waarover wordt geklaagd, en geeft aan tegen welke persoon of personen of welk orgaan van de instelling de klacht of de klachten zich richt of richten.

Artikel 4 – Procedure voorafgaande aan behandeling

1. De secretaris stuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan klager.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 3 lid 2, dan zal de secretaris klager verzoeken om verduidelijking. De secretaris zal hierbij aangeven welke onderdelen van de klacht verduidelijking behoeven.
3. De secretaris kan klager verzoeken te motiveren op grond waarvan hij of zij als cliënt als bedoeld in artikel 1 lid d kan worden beschouwd.
4. De secretaris stuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht een kopie daarvan aan het bestuur en de aangeklaagde. De secretaris stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een bepaalde termijn schriftelijk te reageren op de klacht.
5. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager, of op grond van de haar bekende omstandigheden van klager, afwijken van het bepaalde in dit artikel.
6. De secretaris wijst zowel klager als aangeklaagde op de mogelijkheid zich tijdens de klachtenprocedure te laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 5 – Ontvankelijkheid

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.
2. De klacht is niet-ontvankelijk indien:
 - De klacht reeds eerder door de klachtencommissie is behandeld;
 - Een klacht van gelijke strekking van dezelfde klager nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
 - De klacht is ingediend door een persoon die niet is te beschouwen als een cliënt als bedoeld onder artikel 1 lid d;
 - De omstandigheden zodanig zijn gewijzigd dat een goede behandeling van de klacht in redelijkheid niet meer zinvol kan worden geacht;
 - De klachtencommissie, naar het oordeel van de voorzitter, niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.
3. Indien de voorzitter van de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk mee aan klager.
4. Tegen een besluit tot niet-ontvankelijkheidsverklaring kan klager binnen twee weken na dagtekening van dat besluit bezwaar aantekenen bij de klachtencommissie.
5. Binnen twee weken na ontvangst van het bezwaar als bedoeld in het voorgaande artikellid neemt de klachtencommissie een schriftelijk en gemotiveerd besluit op bezwaar. Klager wordt van dit besluit op bezwaar in kennis gesteld.

Artikel 6 – Onderzoeksprocedure

1. De klachtencommissie verricht haar onderzoek met inachtneming van het bepaalde in de wet, deze klachten regeling en haar eigen reglement.
2. De klachtencommissie kan in het kader van het door haar te verrichten onderzoek nadere informatie en/of inlichtingen vragen van klager, aangeklaagde, het bestuur en medewerkers van zorgaanbieder. Voorts kan de klachtencommissie, indien en voor zover zij dat voor een zorgvuldige behandeling van de klacht noodzakelijk acht, klager en aangeklaagde uitnodigen voor een hoorzitting teneinde hen in de gelegenheid te stellen hun standpunten nader mondeling toe te lichten. .
3. Indien een lid van de klachtencommissie naar zijn eigen oordeel of dat van de voorzitter niet in staat wordt geacht een onpartijdig oordeel te geven over de klacht, dan zal de voorzitter een vervangend lid aanwijzen voor de verdere behandeling van die klacht.

Artikel 7 - Uitspraak klachtencommissie

1. De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd uitspraak. De secretaris zal klager, aangeklaagde en het bestuur een afschrift van de uitspraak toezenden.
2. Bij dreigende overschrijding van de termijn als bedoeld in het voorgaande artikellid, informeert de secretaris klager, aangeklaagde en het bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
3. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht of van onderdelen daarvan.
4. De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.

Artikel 8 – Oordeel zorgaanbieder

1. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak een klacht of onderdelen daarvan geheel dan wel gedeeltelijk gegrond heeft verklaard, dan deelt het bestuur binnen een maand na dagtekening van die uitspraak aan klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding maatregelen zal nemen, en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de termijn als bedoeld in het voorgaande artikellid, deelt het bestuur dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, aangeklaagde en de klachtencommissie. Het bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen zij alsnog haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 9 – Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de secretaris zijn verplicht informatie, die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen dan wel redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

Artikel 10 – Bewaartermijn klachtendossier

Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 11 – Beroepsmogelijkheid

Klager, aangeklaagde en zorgaanbieder kunnen binnen zes weken na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie daartegen in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

Artikel 12 – Kosten

Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht bij klager en aangeklaagde. De kosten van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie worden gedragen door zorgaanbieder, met uitzondering van de kosten die verband houden met de eventuele inschakeling van een gemachtigde door klager en/of aangeklaagde.

Artikel 13 – Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 juli van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en de cliëntenraad. Dit verslag vermeldt het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de aanbevelingen en oordelen van de klachtencommissie.

Artikel 14 – Wijze van openbaarmaking

1. Zorgaanbieder zorgt voor bekendmaking van deze regeling op een wijze die gebruikelijk is binnen zorgaanbieder en met vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Een kopie van deze klachtenregeling wordt verstrekt aan de cliëntenraad. Desgewenst wordt ook een kopie verstrekt aan de cliënten van zorgaanbieder.