

## **HUISHOUDELIJK REGLEMENT Klachtencommissie Zeeland**

### **AMBTELIJK SECRETARIAAT**

#### **Functie ambtelijk secretariaat**

Het ambtelijk secretariaat van de Klachtencommissie Zeeland wordt gevoerd door ViaZorg in de persoon van de heer I.J. Baaijens.

Waarneming tijdens afwezigheid wegens ziekte of vakantie is gewaarborgd door mevrouw A.J. Aberson en mevrouw B. Janssen.

#### **Bereikbaarheid ambtelijk secretariaat**

Stationspark 2

4462 DZ Goes

T: 0113 - 250073

E: klachtencommissiezeeland@viazorg.nl

#### **Geheimhouding**

De ambtelijk secretaris is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.

Met betrekking tot herkomst en registratie van gegevens is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing.

### **UITVOERING EN BEWAKING PROCEDURE BEHANDELING VAN KLACHTEN / FUNCTIEOMSCHRIJVING AMBTELIJK SECRETARIS**

1. Ontvangst en registratie van de klacht door het ambtelijk secretariaat.
2. De klacht zo spoedig mogelijk met een preadvies voorleggen aan voorzitter of (plv.) voorzitter van de commissie. De (plv.) voorzitter bepaalt of de klacht wel of niet ontvankelijk is, of de commissie bevoegd is en hoe de verdere procedure wordt ingezet.
3. Als de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht doorsturen aan de organisatie waar de klacht zich tegen richt en vragen om een schriftelijke reactie binnen 2 weken.
4. Als de schriftelijke reactie binnen is deze voorleggen met een preadvies vanuit het secretariaat aan de voorzitter of (plv.) voorzitter.
5. De (plv.) voorzitter bepaalt op grond van de beschikbare informatie of de klacht schriftelijk wordt afgedaan of dat het nodig is om partijen te horen en een hoorzitting te organiseren.
6. Vervolgens worden de leden van de klachtencommissie geïnformeerd en wordt een datum bepaald van de vergadering waarin de klacht wordt behandeld.
7. Bewaking termijnen van de procedure.
8. Het up-to-date houden van de brochure, klachtenregeling, huishoudelijk reglement en privacyreglement van de Klachtencommissie Zeeland.

9. Contact onderhouden met de bij de Klachtencommissie Zeeland aangesloten organisaties en andere relevante organisaties en het informeren van potentieel nieuw aan te sluiten organisaties.
10. Het bijhouden van relevante ontwikkelingen inzake Wkkgz en Wet Bopz en het hierin adviseren van de klachtencommissie en de besturen van de aangesloten organisaties.
11. Het opstellen van een begroting en jaarrekening van de Klachtencommissie Zeeland en verzorgen van de facturering aan de aangesloten organisaties.

### **DOSSIERVORMING EN BEWAARTERMIJN**

De klachtencommissie houdt zich aan de Wet bescherming persoonsgegevens.

Van iedere ingekomen klacht wordt op naam van de klager een apart dossier gevormd.

De bewaartermijn van dossiers bedraagt conform de klachtenregeling (artikel 27) 2 jaar. De raad van bestuur van de organisatie waarop de klacht betrekking heeft kan besluiten de bewaartermijn te verlengen.

De dossiers worden bewaard in een afsluitbare dossierkast op het secretariaat van de klachtencommissie. Deze is alleen toegankelijk voor de houder (de commissie) en de beheerder (de ambtelijk secretaris van de commissie) en andere door de houder aangewezen personen.

De ambtelijk secretaris en diens waarnemer zijn in het bezit van een sleutel van de dossierkast. Met uitzondering van de ambtelijk secretaris moet iedereen aantekening maken van gebruik van deze sleutel (datum, naam, reden van gebruik, paraaf).

### **REKENING EN VERANTWOORDING**

Jaarlijks wordt een begroting opgesteld. Op grond hiervan worden de deelnemende organisaties aangeslagen voor algemene kosten naar rato van het aantal clusters. De behandeling van een klacht wordt in rekening gebracht bij de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

### **VERGADERFREQUENTIE KLACHTENCOMMISSIE**

De klachtencommissie vergadert minimaal één maal per jaar. Eén van de vergaderingen is tevens jaarvergadering. Het verslag van de jaarvergadering wordt ter kennisname verzonden aan de raad van bestuur/directies van de deelnemende organisaties.

### **PLAATSVERVANGEND VOORZITTER**

De leden van de klachtencommissie benoemen uit hun midden een plaatsvervangend voorzitter. Bij diens afwezigheid kan ieder commissielid als voorzitter optreden.

### **VACATIEGELD**

Voor de leden van de klachtencommissie is er recht op een vaste jaarlijkse vergoeding. Dit bedrag wordt vastgesteld door de gezamenlijke directies van de deelnemende instellingen en is voor het jaar 2017 vastgesteld op € 140.

Per hoorzitting bedraagt de vergoeding een vast bedrag van € 56,25 per commissielid.

De vergoedingen worden jaarlijks aangepast op basis van het prijsindexcijfer. Voor het eerst op 1 januari 2018.

### **BENOEMING NIEUWE LEDEN**

De klachtencommissie bestaat uit ten minste 3 en ten hoogste 12 leden, waaronder de voorzitter (jurist), de plaatsvervangend voorzitter (jurist) en 2 specialisten ouderengeneeskunde of psychiaters. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door alle directies/raden van bestuur van de instellingen gezamenlijk. Iedere directie/raad van bestuur stelt zijn cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot het voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie zorgt voor een curriculum vitae van de te benoemen commissieleden.

### **ROOSTER VAN AFTREDEN**

Voor de commissie wordt overeenkomstig de klachtenregeling door de ambtelijk secretaris een rooster van aftreden opgesteld.

### **INGANGSDATUM EN NAAM**

Dit reglement treedt uiterlijk in werking met ingang van 1 januari 2017 en kan worden aangehaald als "Huishoudelijk reglement Klachtencommissie Zeeland".

Goes, oktober 2016