

Gezamenlijke Klachtenregeling voor cliënten

Vanboeijen
De Brink
Stichting Dreei
Stichting Jade
Promens Care
Icare de Trans
MEE Drenthe
Driever's Dale
Gruno Zorg
Nieuw Woelwijck
De Zijlen
Stichting Ilmarinen
Stichting NOVO

Gezamenlijke Klachtenregeling voor cliënten

Inleiding

13 organisaties in de zorg en dienstverlening aan mensen met een beperking hebben besloten een gezamenlijke regeling voor de behandeling van klachten van cliënten vast te stellen. Deze organisaties zijn: Vanboeijen, De Brink, Stichting Dreei, Promens Care, Icare De Trans, De Zijlen, Nieuw Woelwijck, NOVO, Stichting Ilmarinen, Driever's Dale, Gruno Zorg en MEE-Drenthe.

Het verdient de voorkeur dat een klacht eerst intern wordt besproken en zo mogelijk intern wordt opgelost. De klachtencommissie kan worden ingeschakeld wanneer de klant het probleem niet kan oplossen met direct betrokkene(n) of met de directie van de desbetreffende instelling. Zorginstellingen zijn vanuit de Wet Klachtregeling Cliënten Zorgsector (WKCZ) alsmede Wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ) verplicht een klachtenregeling te hebben.

De gezamenlijke organisaties hechten belang aan een correcte afhandeling van klachten. De lidinstellingen hanteren ieder een interne klachtenregeling. Als de klacht hierdoor niet wordt afgedaan, kan de klager een beroep doen op de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe. In dat geval zal de klachtencommissie echter nog wel nagaan, in hoeverre door terugwijzing naar de betrokken lidinstelling alsnog in de afwikkeling van de klacht kan worden voorzien.

Het uitgangspunt van de lidinstellingen van de klachtencommissie is dat een klacht een bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van zorg. Klagers mogen geen nadelige gevolgen ondervinden van de kant van de organisatie waartegen zij een klacht hebben ingediend.

Over de uitvoering van de klachtenregeling door de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe worden de lidinstellingen en de Centrale Cliëntenraden geïnformeerd middels een jaarverslag.

Met ingang van de datum van vaststelling van deze regeling stellen de houders een gezamenlijke klachtencommissie in, die tot taak heeft een uitspraak te doen en eventueel advies uit te brengen naar de instellingen over tegen hen ingediende klachten.

Gezamenlijke klachtenregeling voor cliënten

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Wkcz-klacht:**
Een uiting van onvrede over het handelen of nalatigheid van de zorgaanbieder en/of personen werkzaam voor de zorgaanbieder.
- b. **Bopz-klacht:**
Dit betreft:
 - de beslissing dat de cliënt niet in staat is zijn wil te bepalen met betrekking tot de voorgestelde behandeling;
 - een beslissing met betrekking tot dwangbehandeling;
 - het toepassen van middelen en maatregelen;
 - beperking van bewegingsvrijheid; recht op bezoek en/of vrij telefoonverkeer;
 - het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.
- c. **Cliënt:**
Degene aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
- d. **Klager:**
Dit kan zijn de cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn gemachtigde of diegene die bij de instelling als vaste zaakwaarnemer of belangenbehartiger van de cliënt bekend is, de laatste niet zijnde een medewerker van de instelling. Zij houden het recht tot indiening van een klacht binnen drie jaar na het overlijden van de cliënt.
Degene die een Bopz-klacht kunnen indienen zijn: de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft; ieder andere in de instelling verblijvende cliënt, de echtgenoot, de geregistreerde partner, de ouder(s) met ouderlijk gezag, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd en de curator of mentor van de cliënt.
- e. **Aangeklaagde:**
De aangeklaagde kan zowel de zorgaanbieder zelf zijn als personen die voor de zorgaanbieder werkzaam zijn. Het gaat hierbij namelijk om degene over wie feitelijk wordt geklaagd. Dit zijn bijvoorbeeld het bestuur van de instelling, personen in dienstverband, maar ook andere personen die door de instelling zijn ingeschakeld voor de dienstverlening, zoals vrijwilligers.
- f. **Commissie:**
De klachtencommissie.
- g. **Zorgaanbieder:**
De bestuurder van de in het aanhangsel van dit reglement genoemde stichtingen.
- h. **(Wettelijke) vertegenwoordiger:**
De ouder (tenzij niet belast met de ouderlijke macht), voogd of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving.
- i. **Gemachtigde:**
Degene die door de klager of diens vertegenwoordiger is aangewezen om in diens naam te handelen.
- j. **Medewerker:**
Degene met wie de instelling een arbeidsovereenkomst is aangegaan en andere personen die als uitzendkracht of vrijwilliger onder de verantwoordelijkheid van de instelling werkzaamheden verricht ten behoeve van cliënten.

k. **Deskundige:**

Degene door wie de commissie zich in de uitoefening van haar taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechterlijke of bestuurlijke binding heeft met de instelling waartegen de klacht is gericht, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de instelling wordt geboden.

l. **Uitspraak:**

Het gemotiveerde op schrift gestelde oordeel met betrekking tot de gegrondheid van de klacht alsmede het eventueel daarop betrekking hebbende advies.

Artikel 2 Benoeming, samenstelling en ontslag leden klachtencommissie

2.1 Ten behoeve van de cliënten van de instellingen is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in deze regeling.

2.2 De leden van deze commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de gezamenlijke zorgaanbieders.

2.3 De gezamenlijke zorgaanbieders kunnen de leden en plaatsvervangende leden slechts ontslaan en schorsen:

- wegens beëindiging van de zittingsperiode;
- op eigen verzoek van leden en plaatsvervangende leden;
- wegens verwaarlozing of achteloosheid in de uitvoering van hun taak;
- bij verlies van de hoedanigheid of beëindiging van de ambts- of taakvervulling op grond waarvan de benoeming heeft plaatsgevonden;
- wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. In geval van deze laatste omstandigheid vragen de gezamenlijke zorgaanbieders, alvorens deze stap te zetten, advies aan de twee overige leden van de commissie. In geval beiden negatief advies uitbrengen, vindt het ontslag niet plaats.

2.4 De commissie bestaat uit drie leden en evenzoveel plaatsvervangers. De volgende kwaliteiten zijn vertegenwoordigd:

één onafhankelijke jurist tevens voorzitter

één lid op voordracht van de gezamenlijke zorgaanbieders

één lid op voordracht van de gezamenlijke Centrale Cliëntenraden.

De leden mogen (zie artikel 1.h) geen arbeidsrechterlijke of bestuurlijke binding hebben met de organisaties van cliënten c.q. verwanten, noch met de instellingen.

2.5 Aan de plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden welke zij dienen te vervangen. Een plaatsvervanger treedt op:

- indien een lid van de commissie door ziekte of anderszins verhinderd is aan het werk van de commissie deel te nemen;
- in geval van een nog niet vervulde vacature in de commissie;
- indien een lid van de commissie zich ingevolge artikel 3, lid 1 van deze regeling beroept op het verschoningsrecht.

2.6 De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn in beginsel eenmalig herbenoembaar. Van deze termijn kan worden afgeweken op éénparige voordracht van de gezamenlijke cliëntenraden en gezamenlijke zorgaanbieders.

2.7 De commissie stelt een rooster van aftreden op.

2.8 De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris laat zich in de uitvoering bijstaan door een daartoe door de betrokken instelling aan te wijzen ambtelijk secretaris.

Artikel 3 Geheimhouding en verschoning

- 3.1 De leden van de commissie, hun plaatsvervangers alsmede ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, en voor wie niet reeds uit hoofde van hun ambt of beroep ter zake van die gegevens geheimhouding geldt, zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht.
- 3.2 Een lid dient zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht indien:
- hij in een nauwe relatie tot de klager of de betrokkene staat;
 - de klacht hem zelf (mede) betreft;
 - hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan. In voornoemde situatie of indien een lid anderszins tijdelijk niet in staat is zijn functie uit te oefenen, wordt zijn plaats ingenomen door een plaatsvervanger.

Artikel 4 Taken Commissie

De Commissie heeft de volgende taken:

- op basis van de behandeling van klachten komen tot een uitspraak over de gegrondheid van een klacht gericht aan klager en aan aangeklaagde. Een afschrift van de uitspraak wordt verzonden naar klager en aangeklaagde, en tevens aan de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft;
- het registreren van klachten per instelling naar aantal, aard en afwikkeling; jaarlijks rapporteert de commissie aan de verschillende instellingen t.b.v. het kwaliteitsjaarverslag;
- het opstellen van een openbaar jaarverslag waarin per instelling wordt aangegeven op welke wijze er op klachten van de verschillende instellingen is geoordeeld. In dat jaarverslag worden geen tot de individuele personen herleidbare gegevens opgenomen;
- het doen van aanbevelingen aan de afzonderlijke zorgaanbieders betreffende zorginhoudelijke dan wel organisatorische aangelegenheden ter bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening op grond van signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.

Artikel 5 Bevoegdheden Commissie

- 5.1 De commissie heeft vrije toegang tot alle onderdelen van de instellingen met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- 5.2 De commissie kan partijen en andere personen binnen de instelling oproepen voor hoor en wederhoor.
- 5.3 De commissie heeft inzage in alle voor de behandeling van de klacht naar het oordeel van de commissie relevante bescheiden, nadat van de klager, zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor toestemming, voor zover noodzakelijk, is verkregen.
- 5.4 De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Voorzover het raadplegen van deskundigen of getuigen kosten met zich meebrengt, komen deze voor rekening van de zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is, voorzover deze van te voren hiermee heeft ingestemd.
- 5.5 De commissie kan de beslissing waartegen een Bopz-klacht gericht is gedurende de beslistermijn schorsen.

Artikel 6 Voorafgaande bemiddeling

- 6.1 Uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk rechtstreeks tussen klager en aangeklaagde dienen te worden opgelost.
- 6.2 Indien voorafgaande bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid wordt er met de naast hogere leidinggevende naar een oplossing gezocht.
- 6.3 Wanneer geen oplossing in de lijn wordt gevonden, kan de klacht aan de commissie worden voorgelegd.
- 6.4 De klager heeft te allen tijde het recht zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden.

Artikel 7 Indiening van de klacht

- 7.1 Bij het indienen van een klacht wordt melding gemaakt dat voorafgaande bemiddeling zoals omschreven in artikel 6 niet tot een oplossing heeft geleid.
- 7.2 Een klacht wordt schriftelijk en onder vermelding van de naam van de klager (en bij vertegenwoordiging tevens de naam van de cliënt) aan de commissie voorgelegd. De klager kan bij de formulering dan wel het op schrift stellen van zijn klacht zo nodig een beroep doen op een daarvoor aangewezen functionaris van de betreffende instelling.
- 7.3 De ontvangst van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd.
- 7.4 Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie zo spoedig mogelijk mededeling aan de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft met het verzoek om binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie te geven. De aangeklaagde moet volgens de wet reageren op de klacht.
- 7.5 Indien een klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de klachtencommissie, kan navraag gedaan worden welke reden de klager heeft dit niet te willen bespreken met direct betrokkenen.

Artikel 8 Beslissing over in behandeling nemen

- 8.1 De commissie neemt uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de reactie zoals bedoeld in artikel 7.4 een beslissing over het in behandeling nemen van de klacht. Indien de commissie besluit tot het niet in behandeling nemen van de klacht deelt zij dit schriftelijk, inclusief motivatie mee aan de klager, de aangeklaagde (en de zorgaanbieder) en geeft zij zo mogelijk informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn klacht aan de orde te stellen.
- 8.2 Een Wkcz-klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:
- de klacht door de klager wordt ingetrokken;
 - de klacht geen betrekking heeft op de instelling;
 - de gedraging zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht naar oordeel van de commissie niet meer mogelijk is (hierbij wordt als richtlijn 10 jaar aangehouden).
- 8.3 Een Bopz-klacht wordt als zodanig niet in behandeling genomen indien:
- dezelfde klacht nog in behandeling is;
 - de commissie van oordeel is dat er geen sprake is van een Bopz-klacht.
- 8.4 Schadeclaims worden doorverwezen naar de zorgaanbieder als het gaat om een beoordeling van de aansprakelijkheid. Het beoordelen van de onderliggende klacht waar de schadeclaim betrekking op heeft wordt wel door de commissie in behandeling genomen. Een klacht over tarieven wordt tevens door de commissie in behandeling genomen.

Artikel 9 Behandeling van klachten

Vorbereidende handelingen

- 9.1.a Voorzitter en secretaris nemen samen die maatregelen, die nodig zijn voor een tijdige behandeling.
- 9.1.b Door het indienen van een klacht wordt de beslissing, de maatregel of de behandeling waarover wordt geklaagd, niet automatisch ongedaan gemaakt of stopgezet. In geval van een Bopz-klacht kan de commissie deze echter wel schorsen of opschorten. In het geval van een Wkcz-klacht kan de commissie de zorgaanbieder adviseren de uitvoering van zijn besluit op te schorten. De zorgaanbieder voert dit advies uit, tenzij zwaarwegende argumenten zich daar naar haar mening tegen verzetten.
- 9.1.c Aan de behandeling van een klacht nemen drie leden van de commissie deel.

- 9.1.d Bij de behandeling van een Bopz-klacht laat de commissie zich bijstaan door een gedragskundige/orthopedagoog, die niet verbonden is aan de instelling waarop de klacht betrekking heeft.
 - 9.1.e Voor de behandeling van een klacht worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
 - 9.1.f De kosten voor het inroepen van een gemachtigde komen voor rekening van degene die deze inroept.
 - 9.1.g De kosten voor het inroepen van getuigen of deskundigen op verzoek van de klager en/of aangeklaagde komen voor rekening van degene die deze inroept, tenzij de commissie anders beslist.
- 9.2 Het horen van klager en aangeklaagde
- 9.2.a De klager en de aangeklaagde moeten de gelegenheid krijgen om te worden gehoord.
 - 9.2.b De klager en aangeklaagde (zorgaanbieder) kunnen zich tijdens de zitting laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon (of personen).
 - 9.2.c Medewerkers van de instellingen die in het kader van klachtenbehandeling door de commissie worden opgeroepen, verlenen hun medewerking, de zorgaanbieder van de betreffende instelling geeft hier zo nodig opdracht toe.
- 9.3 Beslissing en berichtgeving aan klager
- 9.3.a De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
 - 9.3.b Uitspraak bij een Wkcz-klacht moet worden gestuurd naar klager, aangeklaagde en zorgaanbieder. Een overschrijding van de termijn waarbinnen uitspraak moet worden gedaan moet ook aan bovenstaande personen worden meegedeeld.
 - 9.3.c Over klachten moet de commissie binnen vijf weken na ontvangst een uitspraak doen.

Artikel 10 Standpunt van de zorgaanbieder

- 10.1 De zorgaanbieder van de betreffende instelling deelt in geval van een Wkcz-klacht aan klager aangeklaagde en aan de commissie binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de commissie mede of zij naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Wijkt de zorgaanbieder af van de uitspraak van de commissie dan deelt hij dit met redenen omkleed mee aan klager en commissie.
In geval van een Bopz-klacht deelt de zorgaanbieder van de betreffende instelling aan klager en commissie binnen vijf werkdagen na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 10.2 Wijkt de zorgaanbieder af van de termijn genoemd in artikel 10.1 dan deelt de zorgaanbieder dit met reden omkleedt mee aan klager en commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen bekend zal maken.

Artikel 11 Beroepsprocedure voor onvrijwillig opgenomen cliënten

- 11.1 Indien de commissie binnen tien werkdagen na indiening van de klacht geen beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de commissie inhoudt dat de klacht ongegrond is, kan de klager, eventueel via de Inspecteur voor de Gezondheidszorg, schriftelijk een verzoekschrift indienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter over de klacht.
- 11.2 Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter (hetzij via genoemde Inspecteur, hetzij rechtstreeks door de cliënt zelf), dient een afschrift van de klacht en zo mogelijk de beslissing van de commissie te zijn bijgevoegd.

Artikel 12 Slotbepaling

- 12.1 Het in de klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter, de inspectie voor de gezondheid, het regionale tuchtcollege of overige organen die daartoe bevoegd zijn.
- 12.2 De zorgaanbieders verplichten zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de commissie ter uitoefening van haar functie.
- 12.3 De zorgaanbieders dragen op verzoek van de commissie zorg voor administratieve ondersteuning.

- 12.4 De zorgaanbieders verplichten zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de commissie.
- 12.5 De zorgaanbieders verplichten zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen. Eén en ander met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 12.6 De zorgaanbieders verplichten zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.
- 12.7 De zorgaanbieders dragen er zorg voor dat cliënten (wettelijke) vertegenwoordigers, vrijwilligers en medewerkers op de hoogte zijn van deze klachtenregeling.
- 12.8 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, en/of gevallen waarin sprake is van geschillen met betrekking tot de interpretatie, besluit de commissie naar eigen inzicht.

Artikel 13 Kosten

De kosten van het behandelen van een klacht komen, onverlet het bepaalde in de artikelen 5.4 en 9.1 voor rekening van de zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is.

Artikel 14 Evaluatie

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen over de commissie door de zorgaanbieders. Uitkomsten van de evaluatie worden ter kennisgeving voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraden.

Artikel 15 Wijzigingen

Deze regeling kan door de gezamenlijke zorgaanbieders worden gewijzigd, op verzoek van de commissie en met instemming van de organen binnen de instellingen die in het kader van de WMCZ de gemeenschappelijke belangen van cliënten binnen de instellingen behartigen en met inachtneming van het instemmingsrecht van de Ondernemingsraden van de instellingen.

De gezamenlijke zorgaanbieders van de instellingen hebben deze regeling vastgesteld op 19 april 2005 na overleg met de Centrale Cliëntenraden en met inachtneming van de Ondernemingsraden.