

Klachtenreglement cliënten en hun vertegenwoordigers

Vastgesteld door de raad van bestuur op 24 februari 2017

Inleiding

Binnen Dichterbij hanteren we de begrippen Open, Betrokken, Professioneel en Samen als kernwaarden voor ons handelen. Bij het invulling geven aan deze kernwaarden hoort ook het luisteren naar uitingen van onvrede van cliënten en hun vertegenwoordigers en het proberen om daar een oplossing voor te vinden. Dit gebeurt bij voorkeur op de plaats waar de ondersteuning wordt geboden. De medewerkers die direct bij de ondersteuning zijn betrokken en hun leidinggevende spelen hierbij een belangrijke rol. Soms lukt het niet om samen tot een oplossing te komen. Men kan dan een beroep doen op de klachtencommissie cliënten.

Dit klachtenreglement heeft tot doel om het mogelijk te maken dat klachten van cliënten, wettelijk vertegenwoordigers of andere direct bij de cliënt betrokken personen, goed en zo snel mogelijk worden behandeld en dat er een uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van een klacht.

Het reglement biedt de waarborg dat klachten binnen Dichterbij onafhankelijk en onpartijdig worden behandeld. Iedereen die bij een klacht betrokken is moet er zeker van kunnen zijn dat er serieus en zorgvuldig met zijn of haar belangen wordt omgegaan.

Binnen Dichterbij kennen we twee soorten klachten: Algemene klachten en specifieke klachten. Voor algemene en specifieke klachten gelden verschillende regels. Daarnaast zijn er een aantal zaken die er voor moeten zorgen dat de klachtencommissie zo goed mogelijk functioneert. Dit reglement bestaat daarom uit drie delen.

Deel 1: de behandeling van algemene klachten	pag. 2
Deel 2: de behandeling van specifieke klachten	pag. 6
Deel 3: overige	pag. 9

Deel 1: De behandeling van een algemene klacht

Een algemene klacht is een uiting van ongenoegen of ervaren onrecht dat veroorzaakt wordt door Dichterbij of door mensen die bij Dichterbij werken.

Het kan daarbij gaan om beslissingen van, en om dingen die zijn gedaan of juist niet gedaan door Dichterbij of de mensen die bij Dichterbij werken.

Op de algemene klachten is de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorginstellingen (Wkkgz) van toepassing.

1.1 Wie kan klagen?

- Cliënten van Dichterbij: iemand is cliënt van Dichterbij als er voor die persoon een zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesloten.
- Wettelijk vertegenwoordigers van cliënten van Dichterbij.
- Ouders, broers of zussen van cliënten van Dichterbij.
- Andere direct bij de cliënt betrokken personen.

Is de cliënt handelingsbekwaam, dan moet hij/zij het ermee eens zijn als er een klacht namens hem/haar wordt ingediend. Om dat duidelijk te maken moet de cliënt een schriftelijke machtiging geven die de klager bij het klaagschrift moet meesturen.

Ook na overlijden van de cliënt kunnen nabestaanden nog een klacht indienen.

1.2 Ondersteuning

Als de klager dat wil kan hij of zij zich laten ondersteunen. De klager is vrij in het kiezen van de persoon die hem of haar ondersteunt.

Voor de ondersteuning kan door de klager kosteloos een beroep worden gedaan op een cliëntenvertrouwenspersoon. Deze kan de klager helpen om een oplossing te vinden zonder dat de klacht door de klachtencommissie behandeld hoeft te worden. Als de klager de officiële klachtenprocedure meteen wil starten of als het niet lukt om op een andere manier een oplossing te vinden, kan de cliëntenvertrouwenspersoon de klager ondersteunen bij het formuleren en indienen van de klacht en hem of haar bijstaan tijdens de behandeling door de klachtencommissie.

1.3 Het indienen van de klacht

De klacht wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

De klacht bestaat uit:

- de naam van de klager;
- de naam van de cliënt waar het om gaat als de cliënt niet zelf de klager is;
- een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de situatie of het voorval waarover wordt geklaagd;
- de datum en de tijd van het voorval of, als het om meerdere voorvallen gaat, de periode waarbinnen deze hebben plaatsgevonden;
- als de klacht gaat over een of meerdere medewerkers: de naam of namen van die medewerkers;
- een overzicht van de stappen die de klager eventueel al heeft ondernomen om de klacht op te lossen.

Bij de klacht kunnen eventuele stukken worden gevoegd die betrekking hebben op de klacht.

1.4 De procedure van de klachtenbehandeling

- a. De ambtelijk secretaris en de voorzitter toetsen of de klacht in behandeling genomen kan worden.

Een klacht kan in behandeling worden genomen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

1. Het is een individuele klacht.
2. De klager heeft een belang bij de situatie waarover wordt geklaagd.
3. De klacht heeft betrekking op een feit of gebeurtenis betreffende de persoon die de klacht indient of namens wie de klacht wordt ingediend.
4. De beslissing over de oplossing ligt, naar het zich laat aanzien, binnen de mogelijkheden van Dichterbij.
5. Over hetzelfde feit of dezelfde gebeurtenis is niet eerder een klacht ingediend. Als er informatie is die bij een eerdere klacht nog niet bekend of nog niet beschikbaar was kan wel een nieuwe klacht worden ingediend.

Als de klacht al is ingediend bij een college voor (tucht)rechtspraak wordt de klacht niet in behandeling genomen. Als tijdens de behandeling door de klachtencommissie de klacht alsnog wordt ingediend bij een dergelijk college, wordt de procedure gestopt.

Hetzelfde geldt als bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld of ergens anders een schadevergoedingsprocedure loopt.

- b. Binnen 7 dagen na ontvangst krijgt de klager bericht of de klacht in behandeling genomen kan worden.
Als de klacht in behandeling kan worden genomen ontvangt de klager informatie over de verdere procedure.
Als de klacht niet in behandeling genomen kan worden laat de commissie aan de klager weten waarom dat zo is. Indien mogelijk laat de commissie de klager weten waar hij of zij mogelijk wel met de klacht terecht kan.

- c. De commissie stuurt de klacht naar de verantwoordelijke directeur met het verzoek om aan te geven welke medewerker van Dichterbij het verweer zal voeren en om deze medewerker op te dragen ervoor te zorgen dat het schriftelijke verweer binnen 2 weken bij de commissie is.

Er wordt een datum voor de hoorzitting gepland. Deze wordt medegedeeld aan de klager en de directeur.

De commissie stuurt een kopie van de klacht aan de Raad van Bestuur en aan de geneesheer-directeur.

- d. Zodra de commissie het schriftelijk verweer heeft ontvangen wordt dit naar de klager gestuurd.

Indien de klager vindt dat het schriftelijk verweer een afdoende antwoord is op de klacht, kan hij of zij besluiten om af te zien van de verdere procedure en dit laten weten aan de ambtelijk secretaris.

De procedure wordt dan beëindigd. De commissie informeert de verweerder, de verantwoordelijk directeur en de Raad van Bestuur hierover.

Indien de procedure wordt voortgezet stuurt de commissie een uitnodiging voor de hoorzitting aan klager en verweerder. In deze uitnodiging wordt vermeld welke leden van de klachtencommissie de klacht zullen behandelen.

- e. Aan de klachtenbehandeling nemen ten minste 3 leden deel, waaronder de voorzitter. In de uitnodiging voor de hoorzitting wordt vermeld welke leden van de klachtencommissie de klacht zullen behandelen.

Als klager of verweerder bezwaar hebben tegen de deelname van een van de leden van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, kan hij of zij dit melden bij de ambtelijk secretaris. Hierbij moet aangegeven worden waarom de klager of verweerder dit bezwaar heeft.

De voorzitter beslist of het betreffende lid van de commissie vervangen wordt.

Klager en verweerder kunnen zich tijdens de hoorzitting laten ondersteunen door een persoon naar keuze.

- f. Binnen een week na de hoorzitting doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak. In deze uitspraak maakt de commissie bekend of de klacht gegrond is verklaard. In de uitspraak wordt ook vermeld waarom de commissie de klacht wel of niet gegrond vindt.

In haar uitspraak kan de commissie aanbevelingen doen.

De uitspraak wordt gezonden aan:

- klager;
- verweerder;
- verantwoordelijk directeur;
- geneesheer-directeur;
- Raad van Bestuur.

- g. Binnen 14 dagen na de uitspraak van de commissie laat de verantwoordelijk directeur schriftelijk aan de klager en de verweerder of hij of zij naar aanleiding van deze uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De directeur geeft daarbij aan binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.”

Een afschrift hiervan wordt verstuurd naar de Raad van Bestuur en naar de klachtencommissie.

Indien de verantwoordelijk directeur zelf het schriftelijk verweer of het verweer tijdens de hoorzitting heeft gevoerd, laat de Raad van Bestuur schriftelijk aan de klager en de verweerder weten of ze naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Ook in dit geval wordt een afschrift gestuurd naar de klachtencommissie.

De verantwoordelijk directeur neemt binnen een afgesproken termijn, maar uiterlijk binnen 4 maanden, contact op met de klager om te bespreken of de situatie door de genomen maatregelen is opgelost of verbeterd. De directeur doet hiervan verslag aan de Raad van Bestuur.

1.5 Algemene bepalingen

- a. Een uitspraak in een algemene klacht is niet bindend. De verantwoordelijk directeur of de Raad van Bestuur bepaalt wat er met de uitspraak wordt gedaan.

- b. Nadat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan beschouwt zij de klacht als afgesloten.
- c. Als er behalve de klachtbrief en het schriftelijke verweer andere stukken zijn die betrekking hebben op de klacht worden de klager en/of de verweerder in de gelegenheid gesteld om deze stukken in te zien. Hierbij worden de wettelijke bepalingen en de vereiste vertrouwelijkheid in acht genomen.

1.6 Geschillencommissie

Dichterbij is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Een geschil kan aan deze geschillencommissie worden voorgelegd indien:

- a. is gehandeld in strijd met deze klachtenregeling;
- b. de klacht door Dichterbij in onvoldoende mate is opgelost;
- c. van de cliënt, zijn nabestaande of zijn vertegenwoordiger niet in redelijkheid kan worden verwacht dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij Dichterbij indient.

Deel 2: De behandeling van een specifieke klacht (BOPZ)

Een specifieke klacht heeft betrekking op een cliënt die onvrijwillig is opgenomen bij Dichterbij. Een specifieke klacht gaat over een beslissing zoals beschreven in artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ).

2.1 Wie kan klagen?

- De cliënt: dit is degene die onvrijwillig bij Dichterbij is opgenomen.
- Iedere andere cliënt die bij Dichterbij verblijft.
- De echtgenoot van de cliënt.
- De ouders van de cliënt, dan wel een van de ouders, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven.
- Elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad.
- De voogd, de curator of de mentor van de betrokkene.

2.2 Ondersteuning

Als de klager dat wil kan hij of zij zich laten ondersteunen. De klager is vrij in het kiezen van de persoon die hem of haar ondersteunt.

Voor de ondersteuning kan door de klager kosteloos een beroep worden gedaan op een cliëntenvertrouwenspersoon. Deze kan de klager helpen om een oplossing te vinden zonder dat de klacht door de klachtencommissie behandeld hoeft te worden. Als de klager de officiële klachtenprocedure meteen wil starten of als het niet lukt om op een andere manier een oplossing te vinden, kan de cliëntenvertrouwenspersoon de klager ondersteunen bij het formuleren en indienen van de klacht en hem of haar bijstaan tijdens de behandeling door de klachtencommissie.

2.3 Waarover kan een specifieke klacht worden ingediend?

Een specifieke klacht kan op basis van artikel 41 van de BOPZ worden ingediend tegen de volgende beslissingen:

- a. De beslissing dat de cliënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen (BOPZ artikel. 38 lid 2).
- b. De beslissing dat, ondanks verzet van de cliënt het voorgestelde, of het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast (BOPZ artikel 38 lid 5).
- c. De beslissing dat middelen en maatregelen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de cliënt in de instelling als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt (BOPZ artikel 39).
- d. De beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht (BOPZ artikel 40).
- e. De beslissing over het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan.

2.4 Het indienen van de klacht

De klacht wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

De klacht bestaat uit:

- de naam van de klager;
- de beslissing waartegen de klacht wordt ingediend.

Bij de klacht kunnen eventuele stukken worden gevoegd die betrekking hebben op de klacht.

De klacht is ondertekend zijn door de klager.

2.5 De procedure van de klachtenbehandeling

- a. Binnen 3 werkdagen wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan klager bevestigd.
- b. De ambtelijk secretaris en de voorzitter toetsen of de klacht in behandeling genomen kan worden.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als een gelijke klacht nog in behandeling is.

- c. Binnen 7 dagen na ontvangst krijgt de klager bericht of de klacht in behandeling genomen kan worden.

Als de klacht in behandeling kan worden genomen ontvangt de klager informatie over de verdere procedure.

Als de klacht niet in behandeling genomen kan worden laat de commissie aan de klager weten waarom dat zo is. Indien mogelijk laat de commissie de klager weten waar hij of zij mogelijk wel met de klacht terecht kan.

De commissie kan de beslissing waartegen de klacht is gericht schorsen. Ze doet hiervan dan mededeling aan de klager, aan degene die de beslissing heeft genomen en aan de verantwoordelijk directeur.

- d. De commissie stuurt de klacht naar de verantwoordelijke directeur en geeft daarbij aan wie zij bij de behandeling van de klacht wil horen. De commissie stelt in ieder geval de klager en degene die de beslissing waarover wordt geklaagd heeft genomen, in staat te worden gehoord.
Er wordt een datum voor de behandeling van de klacht gepland. Deze wordt medegedeeld aan de klager, aan degene die de beslissing waarover wordt geklaagd heeft genomen en aan de directeur.
De commissie stuurt een kopie van de klacht aan de Raad van Bestuur en aan de geneesheer-directeur.
- e. Aan de klachtenbehandeling nemen ten minste 3 leden deel: de voorzitter, een jurist en een orthopedagoog.
In de aankondiging van de behandeling van de klacht wordt vermeld welke leden van de klachtencommissie de klacht zullen behandelen.
Als klager of verweerder bezwaar heeft tegen de deelname van een van de leden van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, kan hij of zij dit melden bij

de ambtelijk secretaris. Hierbij moet aangegeven worden waarom de klager of verweerder dit bezwaar heeft.

De voorzitter beslist of het betreffende lid van de commissie vervangen wordt.

Klager en anderen die worden gehoord kunnen zich laten ondersteunen door een persoon naar keuze.

- f. Bij een klacht tegen een beslissing die betrekking heeft op een nog lopende maatregel doet de commissie binnen twee weken na ontvangst uitspraak. Gaat het om een beslissing die betrekking heeft over een maatregel die is beëindigd, dan doet de commissie binnen 4 weken uitspraak.

De commissie kan de volgende beslissingen nemen:

- a. Onbevoegdverklaring van de commissie
- b. Niet-ontvankelijkverklaring van de klacht
- c. Ongegrondverklaring van de klacht
- d. Gegrondverklaring van de klacht

Als de commissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de beslissing geheel of gedeeltelijk. Ze kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten. De commissie kan hiervoor een termijn stellen.

De uitspraak wordt gezonden aan:

- klager;
- degene die de beslissing waarover geklaagd wordt heeft genomen;
- verantwoordelijk directeur;
- Raad van Bestuur;
- geneesheer-directeur;
- Inspectie voor de Gezondheidszorg.

- g. De verantwoordelijke directeur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de uitspraak aan de klager en aan degene die de beslissing waarover is geklaagd heeft genomen, op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan de uitspraak van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur en de klachtencommissie ontvangen hiervan een afschrift.

2.6 Algemene bepalingen

- a. Een uitspraak in een specifieke klacht is bindend voor partijen.
- b. De klager kan tegen de uitspraak in beroep gaan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- c. Als de klachtencommissie niet binnen de vastgestelde termijn (zie 2.5f) uitspraak doet, kan de klager zich wenden tot de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- d. Nadat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan beschouwt zij de klacht als afgesloten.
- e. Als er behalve de klachtbrief en het schriftelijke verweer andere stukken zijn die betrekking hebben op de klacht worden de klager en/of de verweerder in de gelegenheid gesteld om deze stukken in te zien. Hierbij worden de wettelijke bepalingen en de vereiste vertrouwelijkheid in acht genomen.

Deel 3. Overige regels.

3.1 De klachtencommissie

De commissie is onafhankelijk en neemt haar besluiten zonder last of ruggespraak.

De klachtencommissie bestaat uit tenminste 7 leden, waaronder in ieder geval een jurist en een orthopedagoog.

Alle leden zijn onafhankelijk. Voor de benoeming van de leden van de commissie wordt instemming gevraagd aan de Cliëntenraad. Tenminste 3 leden worden benoemd op voordracht van de Cliëntenraad.

De Raad van bestuur benoemt de leden en de voorzitter voor een periode van 4 jaar. Zij kunnen na deze periode herbenoemd worden.

Bij kortstondige afwezigheid van de voorzitter wordt uit de leden een waarnemend voorzitter gekozen. Bij afwezigheid of te verwachten afwezigheid langer dan twee maanden wordt een plaatsvervangend voorzitter gezocht.

3.2 Verslaglegging

De klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van haar activiteiten dat zij aanbiedt aan de Raad van Bestuur.

3.3 Bevoegdheden van de commissie

De commissie heeft vrije toegang tot voorzieningen van Dichterbij met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden nadat van de klager, respectievelijk zijn of haar (wettelijk) vertegenwoordiger, daarvoor schriftelijk toestemming is verkregen.

De commissie kan eenieder die binnen Dichterbij werkzaam is verzoeken inlichtingen met betrekking tot de klacht te verstrekken. Voor zover dit niet in strijd is met de geheimhoudingsplicht is hij of zij verplicht de gevraagde informatie te verstrekken.

De commissie kan medewerkers verzoeken te verschijnen in de hoorzitting en vragen te beantwoorden.

De commissie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen.

3.4 Ambtelijk secretaris

De Raad van Bestuur benoemt in overleg met de commissie een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie bij haar werkzaamheden en structureert deze.

De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie.

De ambtelijk secretaris houdt van elke klacht een dossier bij. In dit dossier is opgenomen:

- de klachtbrief;
- het schriftelijk verweer;
- de eventuele machtiging voor inzage in het cliëntendossier;
- de akkoordverklaring voor vertegenwoordiging;
- de uitspraak;
- de reactie van de directie of raad van Bestuur op de uitspraak;
- de correspondentie met betrekking tot de klacht.

Het klachtendossier wordt maximaal 2 jaar bewaard.

3.5 Waarborg

De Raad van Bestuur waarborgt dat klager en verweerder niet benadeeld worden in zijn of haar positie in de instelling alleen vanwege het feit dat er een klacht is ingediend.

De Raad van Bestuur waarborgt dat medewerkers die bijstand verlenen bij de klachtenbehandeling niet benadeeld worden in hun positie in de instelling alleen vanwege het feit van deelname aan de klachtenbehandeling.

3.6 Geheimhouding

Ieder lid van de commissie alsmede de ambtelijk secretaris en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht betrokken is, is tot geheimhouding verplicht te aanzien van alle gegevens die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn genomen.

3.7 Slotbepalingen

Ten behoeve van het functioneren van de commissie en de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht kan de commissie nadere regels stellen voor zover deze niet strijdig zijn met dit reglement of met de bepalingen in de wet Wkkgz en de wet BOPZ.

De Cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht met betrekking tot de vaststelling of wijziging van dit reglement.

De Cliëntenraad ontvangt jaarlijks het jaarverslag van de Klachtencommissie Cliënten. Dit jaarverslag wordt besproken met een vertegenwoordiger van de Cliëntenraad, een vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht, de Raad van Bestuur, de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie Cliënten.