



KLACHTENREGLEMENT CLIËNTEN¹

Dit reglement geldt ook voor klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen (BOPZ)

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inleiding..... | 2 |
| 1. Algemene Bepalingen..... | 2 |
| Artikel 1.1. Doelstelling reglement | 2 |
| Artikel 1.2. Definities begrippen/organisatiestructuur..... | 2 |
| Artikel 1.3. Toepassingsgebied..... | 3 |
| Artikel 1.4. Voorafgaande mogelijkheden voor het bespreekbaar maken van een klacht | 3 |
| Artikel 1.7 Vertrouwenspersoon..... | 4 |
| Artikel 1.8 Klachtenfunctionaris..... | 4 |
| Artikel 1.9. Cliëntondersteuning..... | 4 |
| Artikel 1.10 Geschillencommissie..... | 4 |
| 2. Klachtencommissie..... | 5 |
| Artikel 2.1. Ontvankelijkheid..... | 5 |
| Artikel 2.2. Juridisch kader reglement..... | 5 |
| Artikel 2.3.Samenstelling, benoeming en ontslag leden klachtencommissie | 5 |
| Artikel 2.4. Bevoegdheden commissie..... | 5 |
| Artikel 2.5. Verplichtingen commissie | 6 |
| 3. De procedure klachtenbehandeling..... | 6 |
| Artikel 3.1 . Ontvangst van de klacht..... | 6 |
| Artikel 3.2. Voorbereiding zitting..... | 6 |
| Artikel 3.3. De zitting..... | 7 |
| Artikel 3.4. Advies..... | 7 |
| Artikel 3.4.1 Het niet of niet verder behandelen van een klacht | 7 |
| Artikel 3.4.2 Het aanhouden van de klacht..... | 8 |
| Artikel 3.4.3 Melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) | 8 |
| Artikel 3.5 Vervolg..... | 8 |
| Artikel 3.5.1.Taken en bevoegdheden van de eindverantwoordelijke van de instelling met betrekking tot klachten van cliënten..... | 8 |
| Artikel 3.5.2 Monitoring door het bestuur van betreffende instelling..... | 8 |
| 4. Slot..... | 8 |
| Artikel 4. Slotbepalingen | 8 |
| 5. Verwijzingen..... | 9 |
| 6. Bewakingslijst termijnen klachtencommissie..... | 10 |
| Bijlage..... | 11 |

¹ Dit klachtenreglement is van toepassing voor de Raphaëlstichting, stichting de Linde voor de Noorderhoeve en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis.

Inleiding

Bij de Raphaëlstichting kunnen klachten op verschillende plaatsen worden behandeld. De Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg) verplicht zorginstellingen een klachtenregeling te maken en een klachtenfunctionaris in dienst te hebben. De Raphaëlstichting heeft ook een klachtencommissie.

Dit reglement beschrijft:

- algemene bepalingen
- de klachtencommissie
- welke procedure voor de behandeling door de klachtencommissie gevolgd dient te worden.

1. Algemene Bepalingen

Artikel 1.1. Doelstelling reglement

Het klachtenreglement heeft tot doel een rechtvaardige en een adequate behandeling van klachten mogelijk te maken voor iedere individuele cliënt.

Artikel 1.2. Definities begrippen/organisatiestructuur

Het bestuur:

het krachtens de statuten van de Raphaëlstichting, alsmede van Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis, alsmede Stichting De Linde met het bestuur van de betreffende stichting belaste orgaan.

De eindverantwoordelijke van de instelling:

degene die de eindverantwoordelijkheid heeft over een instelling die tot een stichting behoort.

De Raad van Toezicht:

het orgaan dat toezicht houdt op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting.

De klachtencommissie:

de klachtencommissie, zoals bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (afgekort: BOPZ), ingesteld door het bestuur van de Raphaëlstichting en het bestuur van de stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis en het bestuur van stichting De Linde voor de Noorderhoeve.

De klachtenfunctionaris:

De klachtenfunctionaris is direct betrokken bij de eerste opvang en afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris kan de cliënt ook helpen een klacht in te dienen. Zie ook: Klachtenfunctionaris Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden ECKG versie 13 december 2016.

De vertrouwenspersoon:

De contactpersoon van de instelling die ten behoeve van de betreffende instelling de bevoegdheid heeft op vertrouwelijke basis klachten op te vangen en te adviseren. Zie ook het document 'Vertrouwenspersoon cliënten-Gedragscode-Taken en bevoegdheden' in het digitale handboek op Kristal.

Cliëntondersteuning

Sinds 1 maart 2015 biedt de cliëntondersteuning van zorgkantoor, Zorgbelang of MEE mensen die onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) vallen gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor mensen die 24 uur per dag toezicht nodig hebben en in een instelling wonen of met een zorgpakket thuis verblijven. Iedereen met een WLZ-indicatie kan bij de ervaren cliëntondersteuners terecht. De ondersteuners werken altijd vanuit het belang van de cliënt, denken mee en zijn onafhankelijk van zorgaanbieders. Zie de ook site van het zorgkantoor, Zorgbelang of MEE

Geschillencommissie

De Geschillencommissie zorg is sterk in het snel, eenvoudig, zorgvuldig, deskundig, onafhankelijk en onpartijdig oplossen van klachten en geschillen, met een voor beide partijen bindende uitspraak. Zie www.degeschillencommissiezorg.nl

De klacht:

Algemene klacht: elke naar voren gebrachte uiting van onvrede tegen gedragingen, het handelen of het functioneren van medewerkers of de instelling door of namens de cliënt. De Klachtenrichtlijn

Gezondheidszorg geeft de volgende definitie van het begrip klacht: 'Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komende van of namens de gebruiker van deze zorgaanbieder.'

Specifieke klacht: een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 van de wet BOPZ. Het betreft een klacht over een besluit of gedraging met betrekking tot: wilsonbekwaamheid, toepassing van middelen en maatregelen, beperking van bewegingsvrijheid en/of andere rechten (post, bezoek e.d.), het niet uitvoeren van het overeengekomen zorgplan, behandeling zonder toestemming of bij verzet van de cliënt.

De klager:

degene die een klacht indient namens de cliënt en daartoe gerechtigd is. Voor een **algemene klacht** kan dit de cliënt zijn of, indien hij daartoe zelf niet in staat is, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden nog een klacht indienen.

Degenen die een **specifieke klacht** kunnen indienen zijn: de cliënt op wie de betreffende beslissing is gericht; iedere andere in de instelling verblijvende cliënt; de echtgenoot; 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; de curator of mentor van de cliënt op wie de betreffende beslissing is gericht.

De cliënt:

de persoon aan wie zorg en/of diensten wordt/worden verleend onder verantwoordelijkheid van de instelling. Hieronder wordt ook een nevencliënt verstaan (GGZ). Namens de cliënt kan ook diens wettelijk vertegenwoordiger optreden.

De aangeklaagde:

de instelling zelf of de medewerker, werkzaam in de instelling, tegen wie de klacht zich richt.

De medewerker:

de persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor (en op verzoek van) de instelling.

De instelling:

het (in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend) organisatorisch verband waarin onder verantwoordelijkheid van de Raphaëlstichting, dan wel Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis, dan wel Stichting De Linde voor de Noorderhoeve, zorg wordt verleend.

Artikel 1.3. Toepassingsgebied

Het klachtenreglement is van toepassing op alle cliënten van de Raphaëlstichting. Ditzelfde geldt voor alle cliënten van Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis, dan wel Stichting De Linde voor de Noorderhoeve.

Artikel 1.4. Voorafgaande mogelijkheden voor het bespreekbaar maken van een klacht

Het uiten van onvrede, bezwaren en klachten dient een vanzelfsprekende, normale en vooral laagdrempelige aangelegenheid te zijn. In wezen maakt het gewoon onderdeel van de reguliere zorgrelatie uit. In het algemeen geldt dat de stap naar de klachtencommissie pas aan de orde is als de vele andere mogelijkheden niet tot resultaat hebben geleid.

1. Indien de klager hiertoe bereid is, wordt er eerst in de functielijn binnen de eigen instelling naar een oplossing gezocht. Dit gebeurt door bespreking van de klacht: bij voorkeur eerst met de persoonlijke begeleider (mentor), anders of daarna met degene die eindverantwoording draagt voor de betreffende woongroep of werkplaats of afdeling, anders of daarna met degene die de eindverantwoording heeft voor het betreffende woonhuis of met de betreffende coördinator, anders of daarna hetzij met iemand van de instellingsleiding/ aandachtfunctionaris², anders of daarna met het bestuur.
2. De klacht kan tegelijkertijd -of in plaats daarvan-aan de vertrouwenspersoon worden voorgelegd.
3. De klacht kan tegelijkertijd -of in plaats daarvan-aan de klachtenfunctionaris worden voorgelegd. De klachtenfunctionaris streeft ernaar binnen zes weken te laten weten wat haar oordeel is.
4. Indien de klager hiertoe bereid is, kan in overleg een of andere vorm van bemiddeling worden

²Aandachtsfunctionaris klachten bij locaties met zelfondernemende teams waar geen instellingsleiding aanwezig is.

ingericht.

5. De klager kan zich ook tot de cliëntondersteuning van Zorgkantoor, Zorgbelang of MEE wensen.

6. Wanneer de klager zich niet tot de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de bemiddelaar of iemand uit de functioneel wil wenden, kan de klager de klacht bij de klachtencommissie indienen. De klachtencommissie streeft ernaar binnen tien weken aan te geven wat haar oordeel is. Zij kan – om tot een oordeel te komen – tot een hoor-wederhoor van partijen overgaan. Op basis van dit oordeel brengt zij advies uit aan de instellingsdirectie. Het bestuur volgt en beoordeelt hoe de instelling met het advies van de klachtencommissie omgaat.

7. Tenslotte kan de klager zich tot de landelijke geschillencommissie van de VGN wenden.

Artikel 1.7 Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is degene die ten behoeve van de betreffende instelling de bevoegdheid heeft op vertrouwelijke basis klachten van cliënten gratis in behandeling te nemen en te adviseren. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Voor de jeugwet-clieuten is de vertrouwenspersoon iemand van het AKJ (Advies en klachtenbureau Jeugdzorg).

Artikel 1.8 Klachtenfunctionaris.

1. De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

2. De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Werkwijze klachtenfunctionaris

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.

2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen zes weken** na indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

5. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in punt 4 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 1.9. Cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning bestaat uit informatie, advies en kortdurende ondersteuning op alle leefgebieden en richt zich op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie. In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de Wet Langdurige Zorg (Wlz) staat dat deze ondersteuning onafhankelijk, kosteloos en laagdrempelig moet zijn. Het belang van de cliënt is altijd het uitgangspunt! Iedere burger kan daarom een beroep doen op kosteloze en onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld ter ondersteuning bij het keukentafelgesprek zijn, bij vraagstukken rondom participatie of bij de aanvraag van een voorziening. Gemeenten, zorgaanbieders en zorgkantoren moeten hier actief op wijzen.

Artikel 1.10 Geschillencommissie

De onafhankelijke landelijke geschillencommissie van de VGN/Actiz is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen door een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

2. Klachtencommissie

Artikel 2.1. Ontvankelijkheid

Klachten komen niet voor behandeling overeenkomstig dit reglement in aanmerking en zullen derhalve niet ontvankelijk worden verklaard, indien:

1. Ter zake een gerechtelijke procedure loopt of is afgesloten.
2. De klacht al eerder behandeld is door de klachtencommissie en er geen sprake is van nieuwe feiten.

Artikel 2.2. Juridisch kader reglement

Het bestuur van de Raphaëlstichting heeft een klachtencommissie ingesteld. Dit reglement is intern en niet bedoeld als een vorm van arbitrage waarbij een derde besluiten neemt. Noch vervangt het de geschilbeslechting door de gewone rechter. Wanneer tijdens de interne klachtenprocedure de zaak aan een rechterlijke instantie wordt voorgelegd, wordt de interne klachtenprocedure tussentijds beëindigd.

Artikel 2.3. Samenstelling, benoeming en ontslag leden klachtencommissie

1. Ten behoeve van de instellingen is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
 2. De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van de Raphaëlstichting.
 3. Tenminste één lid wordt benoemd op voordracht van de cliëntenraden. De Raad van Bestuur kan een voordracht alleen gemotiveerd afwijzen.
 4. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn terstond herbenoembaar.
 5. De commissie bestaat uit drie leden. Van de commissie maken in ieder geval een jurist en een orthopedagoog deel uit. De voorzitter van de commissie is niet werkzaam voor of bij een van de instellingen.
 6. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door daartoe door de instellingen aan te wijzen medewerkers. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.
 7. Het bestuur kan leden ontslaan uit hun functie wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als commissielid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
 8. Schorsing of ontslag door het bestuur kan niet plaatsvinden in het geval er een klacht speelt die op één of meerdere bestuursleden zelf betrekking heeft. In dat geval komen de klachtencommissie en de bestuursleden die niet bij de klacht betrokken zijn een procedure overeen.
 9. Bij voorkeur ieder jaar, maar tenminste elke drie jaar, wordt het functioneren van de klachtencommissie geëvalueerd met het bestuur.
 10. De klachtencommissie rapporteert jaarlijks aan het bestuur en aan de cliëntenraden over haar werkzaamheden in een geanonimiseerd verslag.
 11. Samenstelling van de klachtencommissie: Zie document 'Wie doet wat bij de Raphaëlstichting'. De leden van de klachtencommissie en vervangers zijn voor drie jaar herbenoemd.
 - Contactpersoon voor het bestuur van de Raphaëlstichting: Dhr. P.W. Blomaard.
- NB: Wanneer een klacht een verpleeghuiscliënt betreft, wordt er aan de klachtencommissie een verpleeghuisarts toegevoegd.

Artikel 2.4. Bevoegdheden commissie

1. De commissie heeft vrije toegang tot de aangeklaagde instelling of de instelling waar de aangeklaagde werkzaam is, met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (conform Wet bescherming persoonsgegevens).
2. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van klager resp. zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor toestemming, voor zover noodzakelijk, verkregen is.
3. De commissie kan eenieder die binnen een der instellingen werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Eenieder tot wie een dergelijk verzoek gericht is, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

4. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
5. De commissie kan gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, opschorren.
6. De commissie heeft, aangaande een algemene klacht de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden.

Artikel 2.5. Verplichtingen commissie

Geheimhoudingsplicht

Klachten worden door de commissie vertrouwelijk onderzocht en behandeld, alle leden hebben een geheimhoudingsplicht. De commissie geeft geen informatie aan derden zonder toestemming van de klager.

De commissie kan pas een oordeel uitbrengen na alle betrokkenen te hebben gehoord en indien nodig verdere informatie inwinnen.

Na het uitbrengen van het oordeel mag de commissie alleen contact opnemen met de klager en/of beklagde als zij daarvoor schriftelijke toestemming heeft gekregen van de eindverantwoordelijke van de instelling.

Bij seksueel misbruik en huiselijk geweld wordt doorverwezen naar de interne meldingsprocedure.

Dossiervoering

De klachtencommissie bewaart al haar documenten, verslagen en notulen op een afsluitbare plaats, nader te bepalen in overleg met de het secretariaat van de klachtencommissie.

Ten aanzien van bewaartermijnen en privacybescherming is de Wet Bescherming Persoonsregistratie kaderstellend.

Rapportage

De klachtencommissie brengt éénmaal per jaar schriftelijk verslag uit aan zowel het bestuur als aan de gezamenlijke cliëntenraden van de Raphaëlstichting, alsmede de stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis en de stichting De Linde voor de Noorderhoeve. Zie formulier jaarverslag van de klachtencommissie cliënten.

Met daarin:

- het aantal ingediende klachten,
- de aard van de klachten,
- de bij bovenstaande klachten horende adviezen.

In de rapportage worden geen namen genoemd.

3. De procedure klachtenbehandeling

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend en als volgt worden geadresseerd:

Adressering:

Centraal Bureau Raphaëlstichting
Secretariaat Klachtencommissie Cliënten,
Postbus 28,
1870 AA SCHOORL

De bewaking van de termijnen van de behandeling van de klacht, ligt bij het secretariaat.

Artikel 3.1 . Ontvangst van de klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. De klager kan bij de formulering van zijn klacht zo nodig een beroep doen op de vertrouwenspersoon of de secretaris van de commissie.

2. De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. In dit schrijven wordt de verdere procedure uitgelegd. Intussen wordt door het secretariaat nagekeken wie de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt is.

3. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de eindverantwoordelijke van de betreffende instelling, alsmede aan het bestuur van de betreffende stichting. Daarbij wordt melding gedaan van de verdere procedure. Verweerder wordt in de gelegenheid gesteld binnen 10 werkdagen een schriftelijk verweer in te dienen.

Artikel 3.2. Voorbereiding zitting

1. De commissie neemt die maatregelen, die dienstig zijn voor een vlotte behandeling, zoals het laten toelichten van de klacht door de klager, het opvragen van stukken en van het schriftelijk commentaar van de instelling op de klacht.

2. Secretariaat stuurt schriftelijk verweer van de instelling naar de klachtencommissie.
3. Mocht de klachtencommissie informatie wensen, zal dit worden aangegeven bij het secretariaat van de klachtencommissie. Secretariaat zal de ontbrekende informatie opvragen.
4. De commissie stuurt binnen minimaal twee weken en maximaal een maand een schriftelijk bericht over de al dan niet te nemen verdere stappen in de procedure.
5. De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen terzake de vereiste vertrouwelijkheid.

Artikel 3.3. De zitting

1. Aan de behandeling van een klacht nemen alle drie de leden van de commissie deel.
2. De behandeling van een klacht gebeurt op basis van hoor en wederhoor waarbij door de klager en aangeklaagde (de persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is) wordt deelgenomen. In het geval dat een commissielid bij de klacht betrokken is, zorgen de andere commissieleden in overleg met de Raad van Bestuur van de Raphaëlstichting voor een vervanger.
3. In beginsel vindt hoor en wederhoor plaats bij gelijktijdige aanwezigheid van de klager en aangeklaagde.
4. De van beide partijen ontvangen informatie, voor zover deze niet als vertrouwelijk is aangemerkt, wordt op basis van het beginsel hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
5. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld, een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
6. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door iemand die zij zelf aanwijzen.

Artikel 3.4. Advies

1. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard volgt binnen 10 weken een schriftelijk advies aan de eindverantwoordelijke van de instelling. Het bestuur krijgt een afschrift van het uitgebrachte advies.
2. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
3. In geval van een **algemene klacht** stelt de commissie binnen 10 weken na de indiening van de klacht, de aangeklaagde, de klager en, indien de instelling niet de aangeklaagde is, de eindverantwoordelijke van de betreffende instelling in kennis van:
 - haar oordeel over de gegrondheid van de klacht
 - of het niet in behandeling nemen daarvan.

De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn van 12 weken doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

4. In geval van een **specifieke klacht** geeft de commissie binnen twee weken na de indiening van de klacht schriftelijk kennis van haar met redenen omklede beslissing daarop of van het niet in behandeling nemen daarvan aan de klager, de betrokken cliënt (indien deze niet de klager is), de aangeklaagde, de eindverantwoordelijke van de instelling (indien de aangeklaagde niet de instelling is), en de regionale inspecteur voor de gezondheidszorg. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn, doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

5. Wanneer het oordeel door de klachtencommissie niet tot een oplossing leidt, of de klager hiertoe niet bereid is, kan de klager een officiële (juridische) procedure starten. NB: Voor Rudolf Steiner Zorg kan dan contact worden opgenomen met de geschillencommissie van de branchevereniging Actiz via de site www.degeschillencommissiezorg.nl/ verpleging verzorging en thuiszorg.

Artikel 3.4.1 Het niet of niet verder behandelen van een klacht

1. Een **algemene klacht** wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:
 - a. dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak;
 - b. bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.
2. Een **specifieke klacht** behoeft niet in behandeling te worden genomen indien: a. dezelfde klacht nog in behandeling is; b. de commissie van oordeel is dat geen sprake is van een specifieke klacht. Ingeval geen sprake is van een specifieke, maar wel van een algemene klacht wordt deze alsnog in behandeling genomen.
3. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
4. Een klacht die gericht is op schadevergoeding wordt doorverwezen naar de

eindverantwoordelijke van de betreffende instelling.

Artikel 3.4.2 Het aanhouden van de klacht

1. Bij het aanhouden van klachten (drie tot zes maanden) wordt de eindtermijn door het secretariaat bewaakt.
2. Indien de klager verlenging wenst van de aanhouding van de klacht, dient hij met een goede schriftelijke onderbouwing te komen.
3. Secretariaat vraagt vóór het verstrijken van de termijn bij de klager na wat de stand van zaken is en geeft een uiterste reactie-termijn (als u binnen twee weken niet heeft gereageerd, zal de klachtencommissie het dossier sluiten).

Artikel 3.4.3 Melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder terzake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. (Artikel 2a Klachtwet).

Artikel 3.5 Vervolg

Artikel 3.5.1. Taken en bevoegdheden van de eindverantwoordelijke van de instelling met betrekking tot klachten van cliënten

Beslissing van de eindverantwoordelijke van de betreffende instelling

1. In geval van een **algemene klacht** deelt de eindverantwoordelijke van de betreffende instelling aan klager en commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Indien de eindverantwoordelijke het advies van de commissie niet overneemt, moet hij/zij dat eveneens binnen een maand schriftelijk en gemotiveerd aan de commissie mededelen.
2. In geval van een **specifieke klacht** deelt de eindverantwoordelijke van de betreffende instelling aan klager en commissie binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de commissie en na overleg met het bestuur schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Artikel 3.5.2 Monitoring door het bestuur van betreffende instelling

Het bestuur houdt toezicht op de uitvoering van de beslissing van de klachtencommissie en op aanbevelingen die aan de instelling zijn gedaan en waarop de instelling schriftelijk heeft gereageerd. Binnen zes maanden stuurt de instelling een verslag over de stand van zaken toe aan het bestuur van de stichting waar de desbetreffende instelling onder valt. Zie formulier jaarverslag van de klachtencommissie cliënten.

4. Slot

Artikel 4. Slotbepalingen

1. Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden zal uitvoeren, kan de commissie nadere regels stellen. Bij strijdigheid tussen deze regels en dit 'reglement voor de behandeling van klachten van cliënten' prevaleert het laatstgenoemde reglement.
2. Elk lid van de commissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. Op deze geheimhoudingsplicht is alleen dan een uitzondering mogelijk, als enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking dwingt of uit de taak bij de uitvoering van dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.
3. De kosten die de klachtencommissie voor de uitoefening van haar functie maakt worden betaald door de stichting die bij de betreffende klacht betrokken is. Zie regeling vergoeding klachtencommissie, op te vragen bij het secretariaat van de klachtencommissie.
4. De commissie kan het bestuur voorstellen doen met betrekking tot wijziging van dit reglement.

5. Verwijzingen

Gerelateerde documenten:

Klachtenbrochure: Klachtenprocedure cliënten

Vertrouwenspersoon cliënten-Gedragscode-Taken en bevoegdheden

Procedure GOG (grensoverschrijdend gedrag), seksueel misbruik en huiselijk geweld

6. Bewakingslijst termijnen klachtencommissie

| Stap | Actie | Wanneer | Wie | Dag |
|---|---|---|---------------------|-----|
| 1. Ontvangst klacht | | | | |
| 1A. Ontvangstbevestiging naar indiener | Bevestiging van ontvangst indiener. Hierin wordt verdere procedure vermeld, klachtenreglement wordt toegestuurd. Tegelijkertijd informeren naar mogelijke datum hoor-wederhoor (binnen 1 maand). | binnen 3 werkdagen na ontvangst klacht | secretariaat | 3 |
| 1B. Informeren klachtencommissie ontvangst klacht | B Informeren klachtencommissie: vraag is klacht ontvankelijk? Tegelijkertijd informeren naar mogelijke datum hoor-wederhoor (binnen 1 maand, op maandag of woensdagmiddag) en de wettelijk vertegenwoordiger checken. | binnen 3 werkdagen na ontvangst klacht | secretariaat | 3 |
| 1C. Verweerder informeren over klacht | C Informeren ontvangst klacht aan verweerder (eindverantwoordelijke betreffende instelling) 'Verweerder' wordt verzocht binnen 10 dagen schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken. Tegelijkertijd informeren naar mogelijke datum hoor-wederhoor (binnen 1 maand). | binnen 3 werkdagen na ontvangst klacht | secretariaat | 3 |
| 2. Voorbereiding zitting | | | | |
| 2A. Ontvangst verweer | Ontvangst schriftelijk verweer beklagde | binnen 10 werkdagen na verzoek verweer | verweerder | 13 |
| 2B. Dossier | Secretariaat stelt gelijk dossier op ter voorbereiding van de zitting, voorzien van inventarislijst en stuurt dit aan partijen. Dit dossier bevat in ieder geval: klacht, schriftelijk verweer | na 3 weken | secretariaat | 21 |
| 3. Zitting | | | | |
| 3A. Zitting | Zitting hoor-wederhoor | Binnen maand na ontvangst klacht | partijen | 28 |
| 3B. Conceptverslag | Conceptverslag hoor-wederhoor voorleggen commissie | binnen 1 week na de zitting | Externe notulist | 35 |
| 3C. Goedgekeurd concept verslag | Goedgekeurd concept hoor-wederhoor retour aan secretariaat via voorzitter | binnen 1 week na ontvangst concept | voorzitter | 42 |
| 3D. Conceptverslag versturen | Voorleggen goedgekeurd conceptverslag hoor-wederhoor aan partijen cc klachtencommissie en bestuur stichting | binnen 2 weken na hoor-wederhoor | secretariaat | 42 |
| 3E. Ontvangst op- en aanmerkingen | Evt. opmerkingen/aanvulling van 1 van de partijen toevoegen aan verslag en andere partij, klachtencommissie en bestuur informeren | binnen 1 week na ontvangst goedgekeurd conceptverslag | secretariaat | 49 |
| 4. Beslissing klachtencommissie | | | | |
| 4A. Uitspraak algemene klacht | Uitspraak klachtencommissie inzake algemene klacht: Commissie verklaart de klacht gegrond of ongegrond en doet al dan niet aanbevelingen aan de instelling. | binnen 10 weken na indiening van de klacht | klachtencommissie | 70 |
| 4B. Uitspraak specifieke klacht | Uitspraak klachtencommissie inzake specifieke klacht: Commissie verklaart de klacht gegrond of ongegrond en doet al dan niet aanbevelingen aan de instelling. In het algemeen is bij een specifieke klacht spoed geboden. | binnen 2 weken na indiening van de klacht | klachtencommissie | 14 |
| 5. Vervolg | | | | |
| 5A. Reactie instelling | Instelling reageert binnen 2 weken schriftelijk op de aanbevelingen van de klachtencommissie in haar uitspraak aan commissie en informeert bestuur | volgens afspraak | indiener verweerder | |
| 5B. Monitor | Bestuur monitort of de instelling de aanbevelingen conform haar brief uitvoert. | binnen 6 maanden | bestuur | |
| | | | | |

Bijlage

NAMEN EN ADRESSEN

Secretariaat en postadres van de klachtencommissie:

Wie een klacht wil indienen kan zich richten tot het secretariaat van de klachtencommissie:

| | |
|---|--|
| Centraal Bureau Raphaëlstichting Secretariaat Klachtencommissie Cliënten Postbus 28 1870 AA SCHOORL Telefoon: 072 – 5099000 secretariaat@raphaelstichting.nl | Contactpersoon voor het bestuur van de Raphaëlstichting is de heer P.W. Blomaard. |
|---|--|

Vertrouwenspersonen

Door de eindverantwoordelijke van de instelling aangewezen vertrouwenspersoon: Zie "Wie doet wat bij de Raphaëlstichting".