


| | |
|---|----------------------------------|
|  Raphaëlstichting | Vastgesteld door: Bestuur |
| | Versiedatum: 01-07-2024 |
| | Evaluatiedatum: 01-07-2027 |
| | Proceseigenaar: Kwaliteitsdienst |

Klachtenregeling Cliënten

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Inhoudsopgave | 1 |
| 3.1. Bij wie kun je terecht als je ontevreden bent? | 5 |
| 3.11 Wat doet de medewerker en diens leidinggevende | 5 |
| 3.12 De vertrouwenspersoon | 5 |
| 3.1.2a De vertrouwenspersoon Jeugdwet | 6 |
| 3.1.2b De vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (CVP Wzd) | 6 |
| 3.13 De klachtenfunctionaris | 6 |
| 4.1 Algemene bepalingen klachtencommissie zorg en maatschappelijke ondersteuning | 8 |
| Artikel 1 Begripsomschrijvingen | 8 |
| 4.2 Behandeling van klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning door een klachtencommissie . | 9 |
| Artikel 1 Het indienen van een klacht | 9 |
| Artikel 2 In behandeling nemen van een klacht..... | 9 |
| Artikel 3 Aard van de klacht en termijn van behandeling | 10 |
| Artikel 4 Bevoegdheid van de commissie | 11 |
| Artikel 5 Voorbereiding zitting | 12 |
| Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht | 13 |
| Artikel 7 Zittingscommissie | 13 |
| Artikel 8 Wraking | 13 |
| Artikel 9 Onderzoek | 14 |
| Artikel 10 Hoorzitting | 14 |
| Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht..... | 14 |
| Artikel 12 Advies klachtencommissie | 14 |
| Artikel 12.1 Het niet of niet verder behandelen van een klacht | 15 |
| Artikel 12.2 Het aanhouden van de klacht | 16 |
| Artikel 13 Oordeel raad van bestuur | 16 |
| Artikel 14 Vervolg | 17 |
| Artikel 14.1 Taken en bevoegdheden van de eindverantwoordelijke van de locatie | 17 |
| Artikel 14.2 Monitoring door het bestuur van betreffende locatie..... | 17 |
| 3.3. Overige bepalingen klachtencommissie zorg en maatschappelijke ondersteuning | 18 |
| Artikel 15 Geschillencommissie | 18 |
| Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden | 18 |
| Artikel 17 Kosten | 18 |
| Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling | 18 |
| Artikel 19 Evaluatie | 18 |
| Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden | 18 |
| Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling | 18 |

| | |
|--|-----------|
| Artikel 22 Datum van inwerkingtreding..... | 19 |
| 3.5. Algemene bepalingen klachtencommissie jeugdhulp | 19 |
| Artikel 23 Begripsomschrijvingen | 19 |
| 3.6 Klachtenbehandeling algemeen klachtencommissie jeugdhulp..... | 19 |
| Artikel 24 Toepassing | 19 |
| Artikel 25 Het indienen van een klacht..... | 19 |
| Artikel 26 In behandeling nemen van een klacht..... | 20 |
| Artikel 29 Uitspraak klachtencommissie jeugdhulp | 21 |
| Artikel 30 Raad van bestuur | 21 |
| 3.7 Overige bepalingen klachtencommissie jeugdhulp..... | 22 |
| Artikel 31 Openbaarmaking klachtenregeling | 22 |
| Artikel 32 Evaluatie | 22 |
| Artikel 33 Vaststelling en wijziging regeling | 22 |
| Artikel 34 Overgangsbepaling | 22 |
| Artikel 35 Datum van inwerkingtreding..... | 22 |
| Artikel 36 Klachtencommissie | 22 |
| Artikel 37 Samenstelling klachtencommissie | 23 |
| Artikel 38 Einde lidmaatschap klachtencommissie | 23 |
| Artikel 39 Ambtelijk secretaris | 24 |
| Artikel 40 Faciliteiten en kosten | 24 |
| Artikel 41 Geheimhouding | 24 |
| Artikel 42 Melding onverantwoorde jeugdhulp..... | 25 |
| Artikel 43 Jaarverslag en reglement | 25 |
| Artikel 44 Archivering en bewaartermijn klachtendossier | 25 |
| Artikel 45 Openbaarmaking klachtenregeling | 25 |
| Artikel 46 Evaluatie | 25 |
| Artikel 47 Onvoorziene omstandigheden | 26 |
| Artikel 48 Vaststelling en wijziging regeling | 26 |
| Artikel 49 Overgangsbepaling | 26 |
| Artikel 50 Datum van inwerkingtreding..... | 26 |
| Bijlage 1 Bewakingslijst termijnen klachtencommissie | 29 |
| Bijlage 2 Namen en adressen..... | 30 |

1. Inleiding

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

Doelstelling

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

Toepassingsgebied

Het klachtenreglement is van toepassing op alle cliënten van de Raphaëlstichting en Camphillgemeenschap Maartenhuis. Deze regeling geldt niet voor klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang). Voor klachten over onvrijwillige zorg kan men zich wenden tot de vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang van Zorgstem en de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) van de VGN.

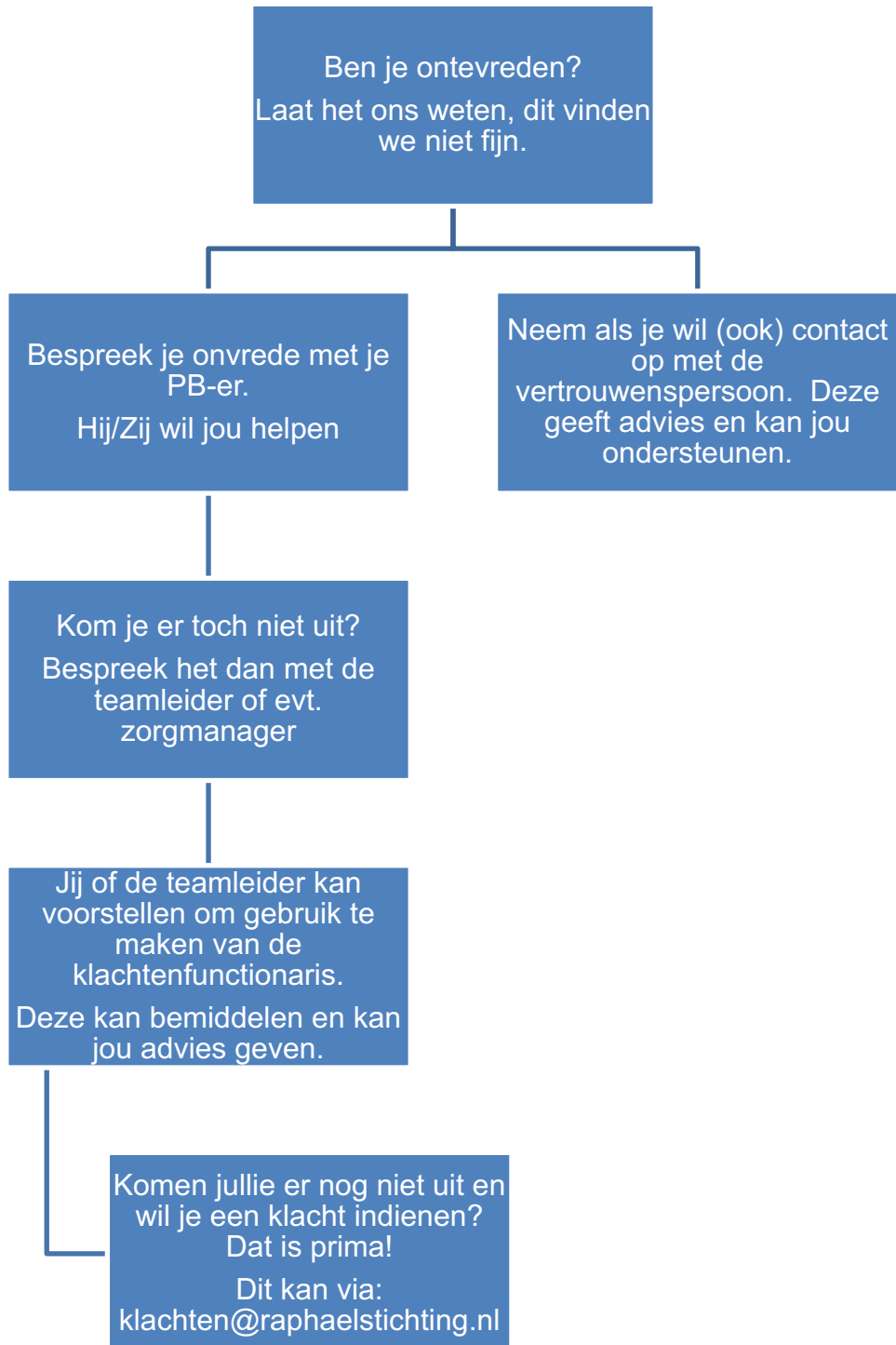
Visie op klachten

In onze zorgorganisatie vinden we klachten belangrijk. Als iemand niet tevreden is of iets niet goed vindt, willen we dat graag weten. We zien klachten als kansen om beter te worden in wat we doen. Als mensen klagen, laten ze ons weten wat er mis is. Dat helpt ons om te leren en te verbeteren. We zien klagen niet als iets slechts, maar als iets goeds. Het helpt ons om onze zorg elke dag een beetje beter te maken.

We vinden het ook belangrijk dat mensen zich veilig voelen om te klagen. Daarom luisteren we goed naar wat ze te zeggen hebben en doen we ons best om het probleem op te lossen.

Kortom, klagen is bij ons niet erg. Het is juist goed, omdat het ons helpt om onze zorg steeds te verbeteren en nog beter te maken voor iedereen.

2. Stroomschema klachtenopvang



3. Eerste klachtenopvang

3.1. Bij wie kun je terecht als je ontevreden bent?

Een cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. De medewerker over wie hij niet tevreden is, of diens leidinggevende (evt. via een (digitaal) ontevredenheidsformulier)
2. De vertrouwenspersoon
3. De klachtenfunctionaris

Indien de klager akkoord gaat, wordt eerst binnen de eigen locatie gezocht naar een oplossing, door de klacht te bespreken:

- In eerste instantie met de persoonlijke begeleider.
- Indien nodig, met de teamleider van de betreffende groep, werkplaats of afdeling.
- Indien nodig, met de zorgmanager, en als laatste mogelijkheid met het bestuur.

3.11 Wat doet de medewerker en diens leidinggevende

Medewerkers zorgen ervoor dat cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden hun ontevredenheid met hen kunnen bespreken. Als het helpt, kunnen anderen bij het gesprek betrokken worden. Medewerkers wijzen ook op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris als dat nodig is.

Als er ontevredenheid is, praten medewerkers erover in hun team om het probleem op te lossen en toekomstige problemen te voorkomen.

Als een cliënt aan een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, zorgt de leidinggevende ervoor dat ze met elkaar kunnen praten. Dit gebeurt **binnen twee weken** na de melding, en de betreffende medewerker kan hierbij aanwezig zijn als dat nodig is.

De leidinggevende zorgt er ook voor dat ontevreden cliënten, vertegenwoordigers of nabestaanden weten over de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Ze bespreken ook eventuele ontevredenheid binnen het team dat zorg verleent aan de cliënt, om problemen op te lossen en te voorkomen dat ze opnieuw ontstaan.

NB: een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan onvrede ook uiten middels een digitaal ontevredenheidsformulier op de website. Het formulier komt terecht bij de leidinggevende van de instelling.

3.12 De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is iemand die vertrouwelijk vragen en klachten behandelt. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat los van de locatie. En los van de medewerkers van die locatie. De vertrouwenspersoon luistert en onderzoekt wat verder kan helpen. Bijvoorbeeld door te ondersteunen in een gesprek met de persoon waarover het gaat. Of in een gesprek met de leidinggevende.

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:

- Duidelijkheid krijgen over de vraag of klacht van de cliënt en indien mogelijk informatie verstrekken hierover.

- Voorlichting geven over verschillende manieren om een klacht in te dienen en indien nodig ondersteuning bieden.
- Advies en bijstand verlenen aan cliënten.
- Helpen bij het vinden van een oplossing voor klachten met betrekking tot de locatie zonder te bemiddelen.

3.1.2a De vertrouwenspersoon Jeugdwet

- Voor Jeugdwet-clients voert het AKJ het onafhankelijk vertrouwenswerk uit

3.1.2b De vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (CVP Wzd)

Voor ontevredenheid over uitvoering van de wet zorg en dwang is er een apart clientvertrouwenspersoon. Indien bemiddeling van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd niet leidt tot het oplossen van de onvrede geldt een andere klachtenprocedure dan deze en kan een klacht ingediend worden bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend. Zie hoofdstuk 5.

3.13 De klachtenfunctionaris

In tegenstelling tot de vertrouwenspersoon is de klachtenfunctionaris onpartijdig en neutraal betrokken. Hij is gericht op bemiddelen en dient derhalve boven de partijen te staan om tot een overeenstemming te komen. De verantwoordelijkheid voor een oplossing en het maken van afspraken blijft echter bij de betrokken partijen. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van de zorgaanbieder en het informeren van de klager en beklagde over de voortgang. Een klachtenfunctionaris doet aan hoor en wederhoor. Hij spreekt zowel klager als beklagde. Zijn inzet is erop gericht de probleemstelling helder te krijgen, in algemene, neutrale bewoordingen. Zijn doel is te komen tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

- De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - Hij/zij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - Hij/zij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - Hij/zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- De LSR beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. (Zie functiebeschrijving LSR).
- De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn

werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.

- De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

4. De Klachtencommissie

Indien het bespreken van de klacht niet heeft geleid tot het oplossen van de onvrede kan een klacht ingediend worden bij de Raad van Bestuur. Deze kan ervoor kiezen (indien gewenst) zelf nog met de klager in gesprek te gaan of de klacht te laten beoordelen door de klachtencommissie.

De (onafhankelijke) klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van de Raphaëlstichting en is belast met de behandeling van klachten. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor de Raphaëlstichting.

4.1 Algemene bepalingen klachtencommissie zorg en maatschappelijke ondersteuning

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

| | |
|--------------------------------------|--|
| Aangeklaagde | Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft |
| Cliënt | Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorginstelling zorg verleent of heeft verleend |
| eindverantwoordelijke van de locatie | de directie of instellingsleiding van de betreffende locatie |
| Klacht | Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorginstelling of door een persoon die voor de zorginstelling werkzaam is en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie |
| Klacht, specifieke klacht | Een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd) |
| Klachtencommissie | De klachtencommissie van Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis |
| Klachtenfunctionaris | Degene die binnen Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis belast is met de opvang van klachten |
| Klager | Degene die een klacht indient of degene die (mits daartoe gerechtigd) namens de cliënt een klacht indient |
| Nabestaanden | Echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz |
| Raad van bestuur | De raad van bestuur van Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis |
| Vertegenwoordiger | Persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt |
| Zittingscommissie | De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen |

| | |
|----------------|---|
| Zorg | Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg danwel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) niet zijnde de Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt |
| Zorginstelling | Het (in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend) organisatorisch verband waarin onder verantwoordelijkheid van de Raphaëlstichting, dan wel Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis zorg wordt verleend |

4.2 Behandeling van klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning door een klachtencommissie

Artikel 1 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan per e-mail worden ingediend via mailadres klachten@raphaelstichting.nl.
NB: Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 16, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - De cliënt;
 - Diens vertegenwoordiger;
 - Diens gemachtigde;
 - Diens zaakwaarnemer;
 - Diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 2 In behandeling nemen van een klacht

1. Een medewerker van de kwaliteitsdienst beheert de klachtenmailbox. Deze medewerker neemt contact op met de klager om te vragen welke weg de klager wenst te bewandelen.
 - Indien de klacht nog niet is besproken met de leidinggevende van de afdeling en/of locatie dan zal de medewerker van de kwaliteitsdienst voorstellen dit te organiseren.
 - Indien dit gesprek niet tot een oplossing heeft geleid en de klachtenfunctionaris nog niet betrokken is dan zal de medewerker van de kwaliteitsdienst voorstellen een gesprek te organiseren om met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen.
 - Indien bovenstaande wegen bewandeld zijn, of de klager wenst dat niet, dan zal de medewerker van de kwaliteitsdienst, op vraag van de klager, de klacht doorsturen naar de klachtencommissie voor een beoordeling.
 - De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling als het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. De medewerker van de kwaliteitsdienst stuurt (indien gewenst) de klacht door naar de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel **binnen drie werkdagen** na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en aan de eindverantwoordelijke van de betreffende locatie, alsmede aan het bestuur van de betreffende stichting. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging de verdere procedure en dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtencommissie stuurt, in de regel **binnen vijf werkdagen** na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde (verweerder) in de gelegenheid stellen om, **binnen 10 werkdagen**, schriftelijk, met stukken onderbouwd, te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
8. Secretariaat stuurt schriftelijk verweer van de verweerder naar de klachtencommissie en de klager.
9. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 3 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 4 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - (Mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
 - Betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij (naam klachtencommissie).
8. De commissie heeft vrije toegang tot de aangeklaagde locatie of tot de locatie waar de aangeklaagde medewerker werkzaam is, met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)).
9. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van klager resp. zijn (wettelijk) vertegenwoordiger/gemachtigde en eventueel andere betrokkenen daarvoor toestemming, voor zover noodzakelijk, verkregen is. Indien geen toestemming wordt gegeven kan een globaal beeld van de persoon in kwestie worden geschetst door de afleiding kwaliteit.

10. De commissie kan een ieder die binnen een der locaties werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek gericht is, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
11. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
12. De commissie kan gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, opschorten. De commissie zal van de opschorting schriftelijke mededeling doen aan de betrokken partijen.
13. 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 5 Voorbereiding zitting

1. De commissie neemt die maatregelen, die dienstig zijn voor een vlotte behandeling, zoals het eventueel nader laten toelichten van de klacht door de klager, het opvragen van stukken en van het schriftelijk commentaar van de aangeklaagde (instelling en/of medewerker) op de klacht.
2. Het secretariaat stuurt het schriftelijk verweer van de aangeklaagde in kopie naar de klager.
3. De klachtencommissie kan, met toestemming van de klager, medewerkers van de zorgaanbieder, verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
4. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
5. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
6. Mocht de klachtencommissie informatie wensen, zal dit worden aangegeven bij het secretariaat van de klachtencommissie. Secretariaat zal de ontbrekende informatie opvragen.
7. 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.

8. 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 6 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - Deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - Indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan **binnen twee weken** na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 7 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 8 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 9 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De commissie wordt ondersteund door een notulist. Van de zitting wordt een verslag opgemaakt.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 12 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - De klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - De standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - De wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - Het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - De namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - De klager;
 - De betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - De aangeklaagde;
 - De raad van bestuur.
6. 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. Er kan dan contact worden opgenomen met de geschillencommissie van de branchevereniging Actiz/VGN via de site www.degeschillencommissiezorg.nl/ verpleging verzorging en thuiszorg.

NB: Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz een taak van de zorgaanbieder, dat houdt in van de raad van bestuur. De klachtencommissie beoordeelt dus geen klachten, maar adviseert de zorgaanbieder over de beoordeling daarvan. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen. De zorgaanbieder beoordeelt uiteindelijk de klacht en laat de klachtencommissie weten of hij naar aanleiding van het advies of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een advies van de klachtencommissie bevat onder meer een motivering, informatie over de wijze van behandeling en de namen van de leden van de commissie.

Artikel 12.1 Het niet of niet verder behandelen van een klacht

1. Een algemene klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:

- dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak;
 - 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:
 - dezelfde klacht nog in behandeling is;
 - 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. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, het bestuur van de betreffende instelling en aan de klager.
 4. Een klacht die gericht is op schadevergoeding wordt doorverwezen naar de eindverantwoordelijke van de betreffende locatie.

Artikel 12.2 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 12.3 Melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

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. (Wkkgz) (Artikel 2a Klachtwet).

Artikel 13 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 4 voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de

klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.
5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 14 Vervolg

Na het oordeel van de raad van bestuur vindt het vervolg van de afhandeling plaats op de locatie.

Artikel 14.1 Taken en bevoegdheden van de eindverantwoordelijke van de locatie

1. Beslissing van de eindverantwoordelijke van de betreffende locatie.
In geval van een algemene klacht deelt de eindverantwoordelijke van de betreffende locatie 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 meedelen.
2. In geval van een specifieke klacht deelt de eindverantwoordelijke van de betreffende locatie 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 14.2 Monitoring door het bestuur van betreffende locatie

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

3.3. Overige bepalingen klachtencommissie zorg en maatschappelijke ondersteuning

Artikel 15 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 19 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de centrale cliëntenraad van Raphaëlstichting, de ondernemingsraad van Raphaëlstichting, Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis en de klachtenfunctionaris.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01/01/2020
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

3.4 Behandeling van klachten over jeugdhulp door een klachtencommissie

In deze paragraaf zijn enkel de aanvullende/ afwijkende/ aanvullende artikelen voor de jeugdhulp opgenomen ten opzichte van de klachtencommissie in paragraaf 4.1 t/m 4.3.

3.5. Algemene bepalingen klachtencommissie jeugdhulp

Artikel 23 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

| | |
|--------------------|---|
| Cliënt | Een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie (naam aanbieder) jeugdhulp verleent of heeft verleend |
| Jeugdhulp | Jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet |
| Klacht | Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door (naam aanbieder) of door een persoon die voor (naam aanbieder) werkzaam is, voor zover betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding |
| Vertrouwenspersoon | De vertrouwenspersoon van AKJ die ten behoeve de cliënten van (de Raphaëlstichting werkzaam is; |

3.6 Klachtenbehandeling algemeen klachtencommissie jeugdhulp

Artikel 24 Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is van toepassing op de klachten over beslissingen over jeugdigen maar niet binnen een gesloten accommodatie.

Artikel 25 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:

- Een jeugdige;
 - Een ouder;
 - Een ouder zonder gezag;
 - Een voogd;
 - Degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - Een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

Artikel 26 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om de zorginstelling toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de zorginstelling.

Artikel 27 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 28 Bevoegdheid van de commissie

De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:

- Geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;
- Betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;
- (Mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.

Artikel 29 Uitspraak klachtencommissie jeugdhulp

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - De standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - De wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - Het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - De namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - De klager;
 - De betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - De aangeklaagde;
 - De raad van bestuur.

Artikel 30 Raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.
2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij

maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

3.7 Overige bepalingen klachtencommissie jeugdhulp

Artikel 31 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die op een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van (naam aanbieder) te plaatsen.

Artikel 32 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 33 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 34 Overgangsbepaling

Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Artikel 35 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01/01/2020.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

3.8 Instelling klachtencommissie zorg, maatschappelijke ondersteuning en/of jeugdhulp.

Artikel 36 Klachtencommissie

1. De raad van bestuur van Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis stelt een klachtencommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.

2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregeling van Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis bij haar kunnen worden ingediend.
3. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregeling en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 37 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft vier leden, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De raad van bestuur benoemt tenminste een jurist en een orthopedagoog tot lid van de commissie. Wanneer een klacht een verpleeghuiscliënt betreft, wordt de orthopedagoog vervangen door een verpleeghuisarts.
4. De raad van bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar.
6. Bij voorkeur ieder jaar, wordt het functioneren van de klachtencommissie geëvalueerd met het bestuur.
7. De raad van bestuur en medewerkers van Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
8. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 38 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - Het verstrijken van de zittingstermijn;
 - Het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - Overlijden;
 - Ontslag door de raad van bestuur;
 - Opheffing van de klachtencommissie.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - Op verzoek van de klachtencommissie.

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregeling en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 39 Ambtelijk secretaris

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 40 Faciliteiten en kosten

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de raad van bestuur.

Artikel 41 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

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 te hebben ingewonnen.

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 locatie.

Bij seksueel misbruik en huiselijk geweld wordt doorverwezen naar de interne meldingsprocedure. Situaties waarbij sprake is van geweld binnen een zorgrelatie (waaronder

seksueel misbruik) moeten namelijk onverwijld worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dat is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKKGZ) in artikel 11, eerste lid, aanhef en onder b.

Artikel 42 Melding onverantwoorde jeugdhulp

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Jeugdzorg.

Artikel 43 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal ingediende klachten, de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis geldende regelingen.

Artikel 44 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
3. De klachtencommissie bewaart al haar documenten, verslagen en notulen op een afsluitbare plaats, nader te bepalen in overleg met het secretariaat van de klachtencommissie.
Ten aanzien van bewaartermijnen en privacybescherming is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) kaderstellend.

Artikel 45 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening of de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis te plaatsen.

Artikel 46 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 47 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 48 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 49 Overgangsbepaling

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van Raphaëlstichting en Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. In afwijking van artikel 2, vijfde lid is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van de voorgaande klachtenregeling en is eenmalige herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van de voorgaande klachtenregeling mogelijk geweest zou zijn.

Artikel 50 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01/01/2020

5. De geschillencommissie

Als de cliënt er met de zorgverlener niet uit komt, of als bemiddeling van de klachtenfunctionaris en behandeling van de klacht door de klachtencommissie niet lukt om de klacht op te lossen, dan kan de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande de klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg. De onafhankelijke landelijke geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (rechter/jurist) met twee deskundige onafhankelijke leden. De geschillencommissie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot en met een totaalbedrag van € 25.000, --. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

De commissie zetelt in Den Haag maar gaat regionaal werken (13 regio's). Als het voor de cliënt onoverkomelijk is om naar de regionale zittingplaats te komen, kan de commissie ook op verblijfslocatie van de cliënt komen.

6. De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

De KCOZ beoordeelt uitsluitend klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd. De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- Een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- Een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- Een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- Een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- Een beslissing over verlof of ontslag;
- Een beslissing van een Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ-klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- De verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- Een verplichting van een Wzd-functionaris.

NB: Klachten kunnen niet door de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar dienen (evt. met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd) eerst te worden toegezonden aan de Raphaëlstichting. Het secretariaat van de Raphaëlstichting stuurt de klacht volgens een vastgestelde procedure door naar de KCOZ. Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Bijlage 1 Bewakingslijst termijnen klachtencommissie

| Stap | Actie | Wanneer | Wie | Dag |
|---|--|---|---------------------|-----|
| 1. Ontvangst klacht | | | | |
| 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 |
| Informeren klachtencommissie ontvangst klacht | 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 |
| Verweerder informeren over klacht | Informeren ontvangst klacht aan verweerder (eindverantwoordelijke betreffende locatie) '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 | | | | |
| Ontvangst verweer | Ontvangst schriftelijk verweer beklagde | binnen 10 werkdagen na verzoek verweer | verweerder | 13 |
| 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 | | | | |
| Zitting | Zitting hoor-wederhoor | Binnen maand na ontvangst klacht | partijen | 28 |
| Conceptverslag | Conceptverslag hoor-wederhoor voorleggen commissie | binnen 1 week na de zitting | Externe notulist | 35 |
| Goedgekeurd concept verslag | Goedgekeurd concept hoor-wederhoor retour aan secretariaat via voorzitter | binnen 1 week na ontvangst concept | voorzitter | 42 |
| Conceptverslag versturen | Voorleggen goedgekeurd conceptverslag hoor-wederhoor aan partijen cc klachtencommissie en bestuur stichting | binnen 2 weken na hoor-wederhoor | secretariaat | 42 |
| 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 | | | | |
| 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 |
| 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 | | | | |
| 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 | |
| Monitor | Bestuur monitort of de instelling de aanbevelingen conform haar brief uitvoert. | binnen 6 maanden | bestuur | |

Bijlage 2 Namen en adressen

NAMEN EN ADRESSEN

Secretariaat en postadres van de klachtencommissie:

Wie een klacht wil indienen kan zich richten tot het secretariaat van de klachtencommissie. Bij voorkeur gebruik van het e-mailadres.

| | |
|---|--|
| Centraal Bureau Raphaëlstichting Secretariaat Klachtencommissie Cliënten (kwaliteitsdienst) Postbus 28 1870 AA SCHOORL Telefoon: 072 – 5099000 klachten@raphaelstichting.nl | |
|---|--|

Vertrouwenspersonen

Door de eindverantwoordelijke van de locatie aangewezen vertrouwenspersoon: Zie de website van de Raphaëlstichting.

Overige adressen

| Klachtenopvang | Adres |
|---|---|
| De vertrouwenspersoon Jeugdwet | Adres: www.AKJ.nl |
| De klachtenfunctionaris | Adres: www.LSR.nl |
| De geschillencommissie | Adres: www.degeschillencommissiezorg.nl |
| De cliëntenvertrouwenspersoon zorg | Adres: www.LSR.nl |
| De cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (CVP Wzd) | Adres: Adres: info@zorgstemvertrouwenpersonen.nl www.zorgstemvertrouwenpersonen.nl Telefoon: 088 6781000. |
| De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) | Adres: www.kcoz.nl |