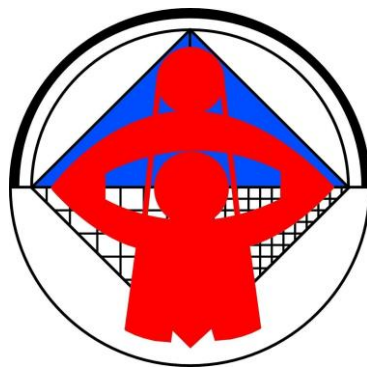


De Schutse

KLACHTENREGELING CLIËNTEN



De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



Inhoudsopgave

Inhoud

DEFINITIES	3	
HOOFDSTUK 1	Inleiding op de klachtenregeling	6
1.1	Doelstelling, grondslag en visie	6
1.2	Professionele uitgangspunten klachtregeling	7
1.3	Professionele basishouding	7
1.4	Positionering klachtsysteem vanuit wetgeving	8
1.5	Samenstelling klachtencommissie	8
1.6	Geen voorziening voor schadeclaims in het klachtsysteem	8
1.7	Onvoorziene gevallen	8
1.8	Positie klachtenfunctionaris binnen De Schutse	8
1.9	Hoofdpijnen Klachtenregeling	9
1.10	Geheimhouding en privacy	11
1.11	Kosten klachtafhandeling	11
1.12	Bekendmaking	11
1.13	Evaluatie en wijziging	11
1.14	Verantwoording en verslaglegging	12
1.15	Inwerkingtreding	12
1.16	Informatie en toelichting	12
HOOFDSTUK 2	Reglement omgaan met (dreigende) onvrede en klachten	13
HOOFDSTUK 3	Reglement inzake afhandeling van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of een vermoeden van een strafbaar feit aan de orde is	16
HOOFDSTUK 4	Reglement inzake behandeling van klachten door de klachtencommissie	18
HOOFDSTUK 5	Reglement klachtenfunctionaris	29
BIJLAGE 1:	GEGEVENS KLACHTENFUNCTIONARIS	31
BIJLAGE 2:	KLACHTENFORMULIER	32
BIJLAGE 3:	MACHTIGING TOT INZAGE IN CLIËNTENDOSSIER IN HET KADER VAN KLACHTAFHANDELING	34
BIJLAGE 4:	KLACHTENREGISTRATIEFORMULIER	35
BIJLAGE 5:	SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE	36

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



DEFINITIES

Hieronder wordt in alfabetische volgorde de verklaring van een aantal veel gebruikte begrippen in deze Klachtenregeling gegeven.

Aangeklaagde: Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is De Schutse als instelling of een medewerker van De Schutse. Is de klacht tegen De Schutse gericht dan wordt De Schutse vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur of een door de Raad van Bestuur aangewezen medewerker.

B.O.P.Z.-arts: De arts, belast met taken op grond van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen.

Calamiteit: Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid (definitie Wkkgz).

Cliënt: De natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend (definitie Wkkgz).

Cliëntenraad: Het door de Raad van Bestuur ingestelde orgaan dat cliënten en hun vertegenwoordigers vertegenwoordigt bij De Schutse ten aanzien van alle zorggerelateerde onderwerpen die het geheel van De Schutse aangaan.

Klachtenfunctionaris: Een door de Raad van Bestuur aangewezen persoon, zoals bedoeld in artikel 15 Wkkgz.

Geweld in de zorgrelatie: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft (definitie Wkkgz).

Geschil: er is sprake van een geschil indien cliënt/wettelijk vertegenwoordiger/nabestaande, na de schriftelijke mededeling zoals bedoeld in artikel 17 Wkkgz, met De Schutse van mening verschilt over gedragingen van De Schutse jegens de cliënt in het kader van de zorgverlening.
Geschillen kunnen aan de Geschillencommissie worden voorgelegd door:

- een cliënt,
- een nabestaande van een overleden cliënt,
- een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt,
- door degene die door De Schutse ten onrechte niet als wettelijk vertegenwoordiger wordt erkend, en
- door een vereniging of stichting met volledige rechtsbevoegdheid die in de statuten het belang behartigt dat bij het geschil in geding is.

Geschillencommissie: de instantie ter beslechting van geschillen zoals bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz, te weten de Geschillencommissie Zorginstellingen van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



- Incident:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt (definitie Uitvoeringsbesluit Wkkgz).
- Inspectie:** De Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- Klacht:**
- a. (Wkkgz) Elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening (handelen of nalaten, daaronder begrepen het niet nemen van een besluit) van De Schutse en/of de voor deze werkzame personen.
- b. (WBOPZ) een klacht zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (WBOPZ). Dat wil zeggen een klacht die zich richt tegen beslissingen als omschreven in artikel 41 van deze wet. Het gaat hier om klachten over:
- De beslissing dat de bewoner op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen;
 - De beslissing dat niettemin verzet van de bewoner het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de patiënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden;
 - De beslissing dat middelen en maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de cliënt in De Schutse als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt, worden toegepast;
 - De beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden van de cliënt worden toegepast;
 - Het niet toepassen van een met de cliënt overeengekomen begeleidingsplan.
- c. klachten betreffende een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of een vermoeden van een strafbaar feit.
- Klager:** Een cliënt, zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger of - in geval een cliënt is overleden, een nabestaande, die een klacht heeft ingediend.
In geval er sprake is van een BOPZ-klacht kan de klacht worden ingediend door de cliënt, iedere andere in De Schutse verblijvende cliënt, de echtgenoot, de ouders van een minderjarige voor zover zij het ouderlijk gezag hebben, de ouders van een meerderjarige cliënt, verder elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, de curator, of mentor van de cliënt.
- Klachtencommissie:** De door de Raad van Bestuur ingestelde onafhankelijke commissie ter behandeling van klachten zoals gedefinieerd in dit artikel onder 'klacht'.
- Klachtenregeling:** Het document waarin wordt beschreven op welke wijze klachten binnen De Schutse op laagdrempelige en effectieve wijze worden opgevangen en afgehandeld.
- Klachtenreglement:** De schriftelijke regeling volgens welke de klachtencommissie is ingesteld en klachten behandelt.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



Medewerker: Een ieder die, betaald of onbetaald, zorg dan wel diensten verleent onder eindverantwoordelijkheid van De Schutse.

Raad van Bestuur: De door de Raad van Toezicht benoemde Raad van Bestuur van De Schutse

Vertegenwoordiger/gemachtigde: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt. De Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst schrijft een verplichte volgorde van vertegenwoordigers voor: 1. curator of mentor. 2. schriftelijk gemachtigde 3. levensgezel of echtgenoot 4. ouder, kind, broer, zus. Voor de WBOPZ zie onder 'klager' hierboven.

Voorziening: Een organisatorische eenheid van De Schutse, van waaruit zorg- en dienstverlening wordt geboden, te vertegenwoordigen door de daarvoor aangewezen leidinggevende.

Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ): deze wet bevat regels om mensen met een geestelijke stoornis tegen hun wil op te kunnen nemen in een daarvoor aangewezen zorginstelling, waaronder de zwakzinnigeninstelling. In het bij deze wet behorende Besluit Klachtenbehandeling worden regels gegeven waarin het klachtrecht wordt geregeld.

Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz): Deze wet bevat regels voor de kwaliteit van zorg en regels ter bevordering van een effectieve behandeling van klachten door of vanwege zorgaanbieders en een met waarborgen omklede en onafhankelijke behandeling van geschillen tussen zorgaanbieders en cliënten.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



HOOFDSTUK 1 Inleiding op de klachtenregeling

1.1 Doelstelling, grondslag en visie

De Schutse is een stichting, uitgaande van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland met als doel het bieden van huisvesting, verzorging en begeleiding van verstandelijk gehandicapten, die in het leefklimaat van de stichting passen.

De grondslag van deze stichting is de onveranderlijke waarheid, in Gods Woord geopenbaard (naar de aloude en ongewijzigde Statenvertaling) en verklaard en nader omschreven in de Drie Formulieren van Enigheid, zoals vastgelegd tijdens de Nationale Synode van Dordrecht in de jaren 1618-1619.

De zorgvisie is vervat in de omschreven grondslag en doelstelling. Elk mens is een schepsel van God en daarbij is de waarde van het leven, dus ook van een mens met een verstandelijke handicap, uniek. Mensen met een verstandelijke handicap zijn in de eerste plaats mens. Het Bijbelse mensbeeld laat geen ruimte voor het beoordelen van mensen op grond van aan- of afwezigheid van (bepaalde) kwalitatieve kenmerken. De waarde van het leven van mensen met een verstandelijke handicap is gelijk aan de waarde van elk ander mensleven. De mens is geschapen naar Gods beeld en gelijkenis. Daardoor kreeg hij binnen de schepping een geheel eigen plaats: hij draagt verantwoordelijkheid en moet tegenover God rekenschap afleggen van zijn rentmeesterschap. Ook mensen met een verstandelijke handicap dragen verantwoordelijkheid in de mate die binnen hun beperkingen mogelijk is. De zorg mag dus niet "zwaarder" zijn dan nodig.

Bij de schepping leefde de mens in harmonie met God, de naaste en de natuur. Door ongehoorzaamheid aan God (= zonde) heeft de mens die harmonie radicaal verbroken voor alle relaties waarin hij staat. Zo zijn ziekte, gebrek, lijden en dood in algemene zin in de wereld gekomen. Desondanks blijft het scheppingsdoel van elk mens (ook van een mens met een handicap) de verheerlijking van God en het menselijk leven behoudt een eeuwige bestemming. Dat hebben ouders bij de doop van hun kind met een eed beleden.

Wanneer er geen vergeving mogelijk was, dan zou het leven zinloos en de toekomst hopeloos zijn. God heeft Zijn volk van eeuwigheid verkoren en heeft Zijn eigen Zoon Jezus Christus gegeven als Redder van zondaren. Hij kwam uit de hemel (Kerstfeest) en heeft voor Zijn kinderen de straf gedragen en de dood overwonnen (Paasfeest). De blijdschap van een christen ligt hierin dat door de Heere Jezus Christus de relatie met God in dit leven ten dele, maar na de dood volmaakt, is hersteld. Daar hulpvrager en hulpverlener in gelijke mate zijn aangewezen op deze verlossing, is de relatie tussen beiden een gelijkwaardige.

God gaf de Tien Geboden als norm en richtsnoer, uniek en onvervangbaar voor het ethisch handelen van elk mens. De Bijbel plaatst deze wet binnen het kader van het liefhebben van de naaste, zoals we onszelf liefhebben. Daarin rust ook de zorgplicht ten opzichte van de medemens, vooral als die extra zorg nodig heeft. Dan is het leven met een bepaalde handicap ook gewaarborgd. Dan draagt de hulpverlening bij aan een optimale ontplooiing, ook van dat leven.

Vanuit genoemde identiteit wil de Schutse dienstbaar zijn voor alle hulp- en zorgvragen van en rond (ouders/familieleden van) verstandelijk gehandicapten. De Schutse is een landelijk opererende organisatie, die op zoveel mogelijk hulpvragen, ongeacht de plaats of de mate van de handicap, een antwoord wil geven. De hulp- en zorgvragen lopen uiteen van situaties van zeer intensieve verzorging en begeleiding binnen de instelling tot situaties van ondersteuning en begeleiding van heel zelfstandig functionerende verstandelijk gehandicapten. Vanuit het gegeven dat De Schutse er wil zijn voor haar gehele achterban en wanneer de deskundigheid er voor aanwezig is, staat de

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



instelling ook klaar voor hulpvragen die liggen op de randgebied van de doelgroep verstandelijk gehandicapt.

Deze zorgvisie, die voortvloeit uit de identiteit van de stichting, wordt gestalte gegeven binnen de leefsituatie van de wooneenheden en de groepen op het dagactiviteitencentrum. Er wordt naar gestreefd om die visie in de leefsfeer van de bewoners en deelnemers zo goed mogelijk herkenbaar te doen zijn. Van medewerkers wordt daarom verwacht dat hun werkwijze en activiteiten in overeenstemming zijn met de zorgvisie. Het zichtbaar en herkenbaar maken van de Bijbelse waarden en -normbesef in al hun handelen wordt van essentieel belang geacht. De medewerkers dienen een voorbeeldfunctie vanuit Bijbels perspectief te vervullen in de omgang met elkaar en de bewoners en deelnemers. Deze zorgvisie is één van de belangrijkste fundamenten onder de werkzaamheden binnen De Schutse en is daarom bepalend voor de kwaliteit van zijn zorgverlening. Gestreefd wordt om, zowel wat betreft de omgangssfeer, als wat betreft de zorgverlening, de materialen en voorzieningen, een veilige leef- en woonomgeving te realiseren. Voortdurend wordt daarom ook aandacht gegeven aan zorgvuldige bejegening en duidelijkheid in (verwachtingen van) afgesproken zorg- en dienstverlening, etc. Doel van dit alles is een leefklimaat te scheppen waarin zowel bewoners, deelnemers als medewerkers zich thuis kunnen voelen.

1.2 Professionele uitgangspunten klachtregeling

De Schutse gaat bij haar klachtregeling uit van een aantal uitgangspunten waarvan de belangrijkste zijn:

- zorgvuldigheid:

Onvrede of klachten worden door De Schutse op een zorgvuldige, systematische wijze binnen de instelling opgevangen, eventueel bemiddeld en/of afgehandeld. Tevens worden klachten gebruikt als middel om er van te leren. Klachten die naar de mening van de klager niet bevredigend opgelost zijn of kunnen worden, kunnen aan een onafhankelijke klachtencommissie ter behandeling worden voorgelegd.

NB.: Het is een taak van alle betrokkenen om de klager/melder te wijzen op de klachtenregeling.

- openheid:

Bij onvrede en klachten streeft De Schutse begrip en openheid in het geven van informatie na.

- eigen regie en ondersteuning daarbij:

Bij het oplossen van onvrede of klachten geeft de klager zelf sturing aan het zoeken van een oplossing voor zijn/haar probleem. De klager kan zich laten adviseren, ondersteunen of bijstaan door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan verder de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtenfunctionaris kan de klager, als hij/zij dat wil, op elk moment en in elke fase van de klachtbehandeling ondersteuning bieden, zie hierna onder paragraaf 1.10.

Ook de aangeklaagde kan zich laten ondersteunen of bijstaan door een daartoe aangewezen persoon.

1.3 Professionele basishouding

De Schutse verwacht van haar medewerkers een professionele basishouding ten aanzien van onvrede en klachten. Dit uit zich in het hierna volgende:

- a. Van alle medewerkers mag worden verwacht dat zij zich gedragen conform de desbetreffende statuten en protocollen van De Schutse, zowel tijdens de dagelijkse zorg- en dienstverlening

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



aan de cliënten als in het geval zij op enigerlei wijze bij een klachtenprocedure betrokken zijn c.q. raken.

- b. De zorgaanbieder doet aan een cliënt, alsmede een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de cliënt die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de cliënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident. Daarbij licht de zorgaanbieder de cliënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken (artikel 10 lid 3 Wkkgz).
- c. De Schutse verplicht zich ervoor zorg te dragen dat het bekendmaken c.q. indienen van een klacht geen negatieve gevolgen oplevert voor de klager.
- d. De Schutse en haar medewerkers bevorderen dat klachten snel, zorgvuldig, deskundig en in een open sfeer worden afgehandeld.
- e. De Schutse en haar medewerkers dragen zorg voor een goede realisering van de rechten van de klager tijdens de klachtenprocedure.

1.4. Positionering klachtsysteem vanuit wetgeving

Op 1 januari 2016 is de Wkkgz in werking getreden. Op grond van artikel 13 Wkkgz is De Schutse verplicht een schriftelijke regeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten betrekking hebbend op De Schutse.

De Wkkgz verplicht niet tot het instellen van een klachtencommissie. De Schutse heeft er voor gekozen de bestaande klachtencommissie te handhaven voor Wkkgz-klachten. Zie voor een verdere uitwerking hierna onder paragraaf 1.9. Hoofdpijnen klachtenregeling.

Het doen behandelen van BOPZ-klachten van cliënten door een klachtencommissie is op grond van artikel 41 Wet BOPZ een wettelijke verplichting, zie ook het Besluit klachtenbehandeling.

1.5. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie is multidisciplinair samengesteld. De leden zijn onafhankelijk. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

1.6. Geen voorziening voor schadeclaims in het klachtsysteem

In dit klachtsysteem is geen voorziening getroffen voor schadeclaims. Schadeclaims behoren bij de Raad van Bestuur van De Schutse te worden ingediend.

1.7 Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, gehoord hebbende de klachtencommissie.

1.8. Positie klachtenfunctionaris binnen De Schutse

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



Uitgangspunt van De Schutse voor het inzetten van een klachtenfunctionaris is een laagdrempelige mogelijkheid om cliënten de mogelijkheid te bieden tot ondersteuning en opvang bij het omgaan met onvrede en klachten in de ruimste zin van het woord. De klachtenfunctionaris kan de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger ondersteunen bij klachten. Daarnaast kan zij helpen bij het vinden van een juiste houding als de betrokkene het niet aandurft om zijn/haar probleem binnen De Schutse kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur. Zij heeft een professioneel onafhankelijke positie die is vastgelegd in een afzonderlijk reglement (Reglement klachtenfunctionaris).

1.9. Hoofdpijnen Klachtenregeling

Doelstellingen van de klachtenregeling van De Schutse zijn: veiligheid, vertrouwen en persoonlijke integriteit. Maar ondanks alle inspanning (van de medewerkers) van De Schutse om een maximale tevredenheid van cliënten en hun vertegenwoordigers te bereiken, kan het gebeuren dat een cliënt ontevreden is over de geboden zorg- of dienstverlening.

De Klachtenregeling kan worden teruggevoerd tot een vijftal hoofdpijnen, die in lijn zijn met de in paragraaf 1.1. geformuleerde Bijbelse zorgvisie. Dé hoofdpijn hierbij is dat de onvrede/klacht zoveel mogelijk wordt opgelost op het niveau waar deze is ontstaan.

1. *Opvang van onvrede en klachten op het niveau waarop onvrede en klachten zijn ontstaan.*

Het is wenselijk dat onvrede en klachten zo vroegtijdig mogelijk - desgewenst met ondersteuning van de klachtenfunctionaris - besproken worden met de medewerker op wie de onvrede of de klacht betrekking heeft of die verantwoordelijk is voor de omstandigheden waaruit de onvrede en/of klachten mogelijk voortvloeien.

In de zorg voor mensen met een handicap komt het regelmatig voor dat cliënten hun onvrede slechts (zeer) ten dele in woorden kunnen uiten. Onvrede moet veelal uit allerlei *gedragingen* worden afgeleid. Het is belangrijk dat de medewerker met een juiste attitude tijdig de juiste signalen weet te herkennen, zodat hij het initiatief kan nemen om de bestaande onvrede in een zo vroeg mogelijk stadium en op de juiste wijze op te lossen. Indien het hem niet lukt om de oorzaak van de onvrede weg te nemen of indien de cliënt met de geboden oplossing geen genoegen neemt, draagt hij het probleem over aan de daarvoor aangewezen leidinggevende. Deze is verantwoordelijk voor het zoeken en eventueel met anderen bereiken van een bevredigende oplossing.

2. *Opvang van onvrede en klachten op het niveau van leidinggevende/Raad van Bestuur.*

Lukt het niet de klachten op te lossen op het niveau waarop ze zijn ontstaan dan kan de klager zijn klachten voorleggen aan de leidinggevende van de betrokken medewerker. Dit kan de Raad van Bestuur zijn. In dit stadium wordt samen met de cliënt - desgewenst met ondersteuning van de klachtenfunctionaris - bekeken op welke wijze een bevredigende oplossing voor (de oorzaak van) de onvrede of klacht kan worden bereikt. Dit kan zijn, door:

- de klager uit te nodigen om zelf de aangeklaagde rechtstreeks aan te spreken; of
- de klacht te bemiddelen.

In geval er in onderling overleg wordt besloten om de klacht te bemiddelen wordt een daartoe gekwalificeerd persoon aangezocht om als bemiddelaar op te treden.

Het omgaan met onvrede en klachten is uitgewerkt in Hoofdstuk 2. Hierin wordt de procedure beschreven en is tevens een stroomschema opgenomen.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



3. *Afhandeling van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of een (vermoeden van een) strafbaar feit aan de orde is.*

Deze klachten worden zo spoedig mogelijk via de Raad van Bestuur bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg gemeld. Zonodig wordt aangifte gedaan bij de politie. Daarnaast kan, indien de klager dit wenst, een procedure volgens deze klachtenregeling worden gestart.

De afhandeling van deze klachten is uitgewerkt in Hoofdstuk 3. Hierin wordt de procedure beschreven en is tevens een stroomschema opgenomen.

4. *Behandeling van een klacht*

Leiden de eerdergenoemde mogelijkheden van afhandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing voor de klager dan kan de klacht ter behandeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd. De klager kan echter ook besluiten om de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie in te dienen. Na onderzoek van de klacht spreekt de klachtencommissie een oordeel uit over de gegrondheid van de klacht en doet naar aanleiding hiervan eventueel aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur deelt de klager na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel en het eventuele advies van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke. Dit is de mededeling zoals bedoeld in artikel 17 van de Wkkgz.

De termijn waarbinnen een klacht na ontvangst tot en met de mededeling van de Raad van Bestuur moet zijn afgehandeld is zes weken, met een verlengingsmogelijkheid van vier weken.

In geval de cliënt of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger niet tot overeenstemming komt met De Schutse over de afhandeling van de klacht, c.q. de eventueel geboden oplossing is er sprake van een geschil dat voorgelegd kan worden aan de Geschillencommissie voor Consumentenzaken. Een informatiefolder kan bij De Schutse worden opgevraagd.

De klachtbehandeling door de Klachtencommissie is uitgewerkt in Hoofdstuk 4. Hierin wordt procedure beschreven en is tevens een stroomschema opgenomen.

5. *Behandeling van een klacht ex artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (WBOPZ).*

Klachten ex artikel 41 WBOPZ zijn klachten die zich richten tegen beslissingen als omschreven in artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen, zie hierboven de definitiebepaling in artikel 1.

De Wet BOPZ is van toepassing binnen de woonvoorzieningen van De Schutse.

Een klacht ex artikel 41 WBOPZ wordt altijd ter behandeling voorgelegd aan de klachtencommissie. Na ontvangst van een klacht ex artikel 41 WBOPZ kan de klachtencommissie, indien hierom in de klacht wordt verzocht, direct een uitspraak doen om een van toepassing zijnde beslissing met onmiddellijke ingang te schorsen.

De klachtbehandeling door de Klachtencommissie ex artikel 41 en artikel 41 a WBOPZ is uitgewerkt in Hoofdstuk 5. Hierin wordt de procedure beschreven en is tevens een stroomschema opgenomen.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



1.10 Geheimhouding en privacy

1. Een ieder die op enigerlei wijze betrokken is bij de signalering, opvang, bemiddeling of behandeling van een klacht, is verplicht tot geheimhouding van datgene wat hem uit hoofde daarvan bekend geworden is en waarvan men het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na de afhandeling van de betreffende klacht c.q. nadat de functionele en/of inhoudelijke betrokkenheid bij een klachtenprocedure of klachtencommissie beëindigd is.
2. De privacy van klager en aangeklaagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd. Ten aanzien van de registratie en verslaglegging wordt gehandeld conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit houdt in dat:
 - a. klager en aangeklaagde slechts inzage in het klachtendossier van de andere partij hebben voor zover het de over henzelf vastgelegde gegevens betreft en voor zover daarmee de privacy van de andere partij niet in het geding komt.
 - b. gegevens in verband met klachtenprocedures gescheiden van het cliënten- of personeelsdossier worden bewaard.
 - c. de tot de persoon herleidbare klachtgegevens tot maximaal vijf jaar na afsluiting van de klachtenprocedure worden bewaard.

1.11 Kosten klachtafhandeling

De klager hoeft niets te betalen wanneer zijn klacht via (één van) de procedures van deze klachtenregeling wordt afgehandeld. De door hem te maken kosten voor het inroepen van bijstand, getuigen of deskundigen komen wèl voor zijn eigen rekening.

1.12 Bekendmaking

1. Deze regeling wordt binnen drie weken na vaststelling, openbaar gemaakt op een wijze die binnen De Schutse gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.
2. In de informatie ten behoeve van de cliënten en medewerkers wordt het bestaan van deze regeling gemeld.
3. Bij de aanvang van de zorg- en dienstverlening ontvangt de cliënt (en/of diens vertegenwoordiger) en bij aanvang van indiensttreding ontvangt de medewerker een exemplaar van deze regeling.
4. Deze regeling wordt binnen tien werkdagen na vaststelling ter informatie toegezonden aan de Inspectie.

1.13 Evaluatie en wijziging

1. Evaluatie van deze regeling door De Schutse vindt plaats twee jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de drie jaar. De Schutse hoort in het kader van de evaluatie in elk geval de cliëntenraad, de personeelsvertegenwoordiging en de klachtencommissie.
2. Deze regeling kan door De Schutse worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en gehoord hebbende de klachtencommissie.
3. Voor intrekking of wijziging van deze regeling geldt een adviesrecht van de cliëntenraad.
4. De Inspectie wordt geïnformeerd over wijziging van deze regeling.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



1.14 Verantwoording en verslaglegging

1. De Schutse brengt jaarlijks een verslag uit over het functioneren van deze klachtenregeling in het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag wordt mededeling gedaan van:
 - a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling
 - b. de wijze waarop De Schutse de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten en medewerkers heeft gebracht.
 - c. het aantal geregistreerde klachten.
 - d. het aantal klachten dat is bemiddeld.
 - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
 - g. de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 14, lid 1 van het reglement van de Klachtencommissie
 - h. de samenstelling van de klachtencommissie.
 - i. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke regelingen.
2. In het verslag zijn eventuele tot een persoon herleidbare klachtgegevens geanonimiseerd.
3. De Raad van Bestuur zendt het verslag aan de cliëntenraad en de personeelsvertegenwoordiging.

1.15 Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld door de Raad van Bestuur op na overleg met de klachtencommissie en met inachtneming van de bevoegdheden van de cliëntenraad.

1.16 Informatie en toelichting

Heeft u ondanks de uitleg van een aantal belangrijke begrippen in de Begrippenlijst en de procedures van deze klachtenregeling (met stroomschema's) toch nog behoefte aan meer informatie of toelichting, aarzel dan niet om contact op te nemen met de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie De Schutse.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



HOOFDSTUK 2 Reglement omgaan met (dreigende) onvrede en klachten

Artikel 1. Doelstelling preventie van klachten

Doelstellingen van het klacht- en risicomangement van De Schutse zijn het waarborgen, c.q. het bevorderen van veiligheid, zorgvuldige bejegening en vertrouwen. Op deze uitgangspunten is ook het beleid ter preventie van klachten gebaseerd.

In het kader van dit beleid wordt gestreefd naar maximale tevredenheid bij cliënten. De preventie van klachten dient gericht te zijn op het pro-actief en zo vroegtijdig mogelijk signaleren van eventueel aanwezige onvrede bij cliënten en /of hun vertegenwoordiger(s) over de (niet) ontvangen zorg- en dienstverlening en /of de organisatie ervan, zodat:

- a. de oorzaak van de onvrede in een zo vroegtijdig mogelijk stadium kan worden opgelost;
- b. eventuele verergering van de onvrede wordt voorkomen.

Artikel 2. Attitude bij signalering van onvrede

Om onvrede zo vroegtijdig mogelijk te kunnen signaleren is bij de medewerkers een professionele werkhouding vereist. Dit betekent dat zij:

- a. een open oog en oor hebben voor aanwezige onvrede en voor de verbale en non-verbale signalen bij cliënten die op aanwezigheid van onvrede (kunnen) duiden. Maar bij het interpreteren van de signalen dienen zij tevens in staat te zijn de nodige nuchterheid te betrachten.
- b. bij een vermoeden van onvrede die open en bespreekbaar maken, zonder daarbij de negatieve gevoelens bij de cliënt en /of diens vertegenwoordiger (verder) te versterken.
- c. zich realiseren dat de gesignaleerde onvrede niet altijd hoeft te leiden tot het indienen van een klacht.
- d. klager in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over de klachtenregeling en wijzen op de mogelijkheid van ondersteuning door de klachtenfunctionaris.
- e. bij blijvende onvrede/klachten zo snel mogelijk melding doen van de gesignaleerde onvrede/klachten bij de leidinggevende indien zijzelf de oorzaak van deze onvrede niet kunnen wegnemen.
- f. geheimhouding betrachten met betrekking tot de door hen gesignaleerde en gemelde onvrede. In dit verband geldt het gestelde in Hoofdstuk 1, paragraaf 1.12.

Artikel 3. Werkwijze bij signalering van onvrede (zie stroomschema)

- a. Indien bij een cliënt en /of diens vertegenwoordiger onvrede wordt gesignaleerd over de geboden zorg- of dienstverlening en/of de organisatie ervan, dient te worden gehandeld conform de hiernavolgende werkwijze:
 - a. De medewerker probeert, voor zover dit binnen zijn bevoegdheid past en indien dit rechtstreeks tot een oplossing leidt, de oorzaak van de gesignaleerde onvrede weg te nemen.
 - b. De medewerker meldt bij de leidinggevende de aard van de gesignaleerde onvrede, evenals de eventueel door hem gevolgde handelwijze bij het realiseren van de oplossing voor de betreffende onvrede.
 - c. In de situaties waarin de medewerker niet in staat blijkt om de oorzaak van de gesignaleerde onvrede weg te nemen en/of de cliënt en/of diens vertegenwoordiger geen genoegen neemt met de geboden oplossing, bespreekt de leidinggevende de gesignaleerde onvrede met de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger.
 - d. Nadat de medewerker de gesignaleerde onvrede bij de leidinggevende heeft gemeld, ligt de verantwoordelijkheid voor de verdere afhandeling bij de leidinggevende.
 - e. De leidinggevende spant zich in om, voor zover dit binnen zijn/haar bevoegdheid past en indien dit rechtstreeks tot een oplossing leidt, de oorzaak van de gesignaleerde onvrede weg te nemen. In het geval de gesignaleerde onvrede betrekking heeft op het (niet) handelen van (een) medewerker(s) van de voorziening, nodigt hij de cliënt en /of diens vertegenwoordiger uit om de

De Schutse

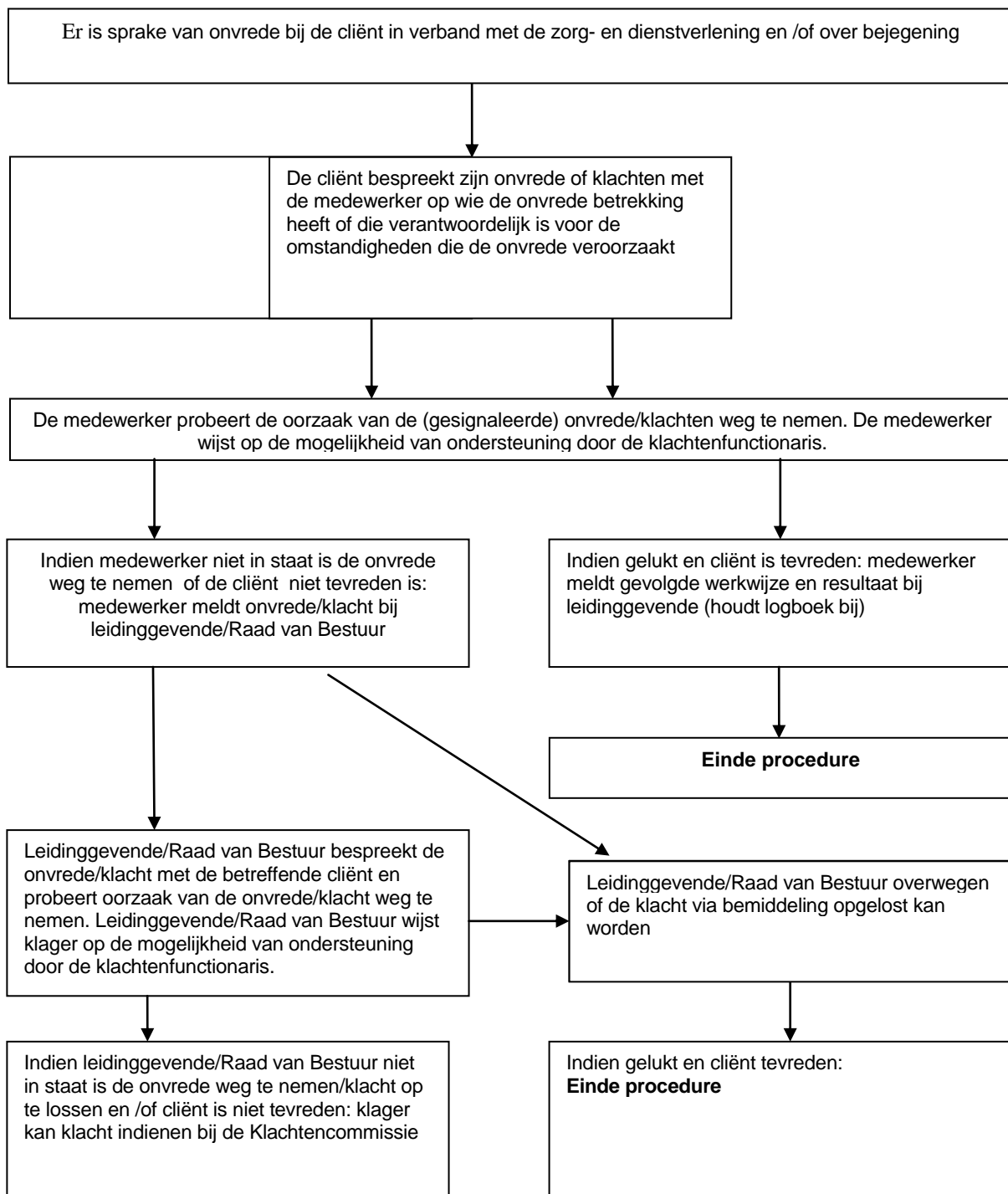
voor mensen met een verstandelijke beperking



- betrokken medewerker(s) rechtstreeks aan te spreken, met als doel uit het geschil te geraken.
- f. In het geval de leidinggevende niet in staat blijkt om de oorzaak van de gesignaleerde onvrede c.q. het geschil op te lossen en/of de cliënt en /of diens vertegenwoordiger geen genoegen neemt met de geboden oplossing, wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid de onvrede/klachten aan de Raad van Bestuur voor te leggen. In geval de klager (nog) niet wordt ondersteund, c.q. bijgestaan door de klachtenfunctionaris, wijst de leidinggevende op deze mogelijkheid.
 - g. Leidinggevende/Raad van Bestuur en klager gaan na of zij de klachten via bemiddeling willen oplossen.
 - h. In geval de klager de klachten aan de Klachtencommissie wil voorleggen informeert de leidinggevende/Raad van Bestuur de klager desgewenst over het klachtenreglement, het adres van de Klachtencommissie en over de mogelijkheid van ondersteuning door klachtenfunctionaris.



STROOMSCHEMA OMGAAN MET (DREIGENDE) ONVREDE EN KLACHTEN



De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



HOOFDSTUK 3 Reglement inzake afhandeling van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of een vermoeden van een strafbaar feit aan de orde is

Artikel 1. Preventie van herhaling, veiligheid

In onderling overleg treffen de hoogst leidinggevende van de voorziening waar de gemelde situatie c.q. klacht zich heeft voorgedaan, en de Raad van Bestuur de vereiste maatregelen om herhaling van de gemelde situatie c.q. oorzaak van de klacht te voorkomen.

Ten aanzien van het handelen bij (een vermoeden van) geweld in de zorgrelatie staan deze maatregelen beschreven in het protocol *Beleidsnotitie seksualiteit* van De Schutse. Aan deze notitie kunnen tevens de vereiste maatregelen worden ontleend in geval van een (mogelijke) calamiteit of een (vermoeden van een) strafbaar feit.

Artikel 2. Nagaan of er sprake is van een fout of (bijna) ongeval

De leidinggevende gaat na of er sprake is van een fout of (bijna) ongeval en zo ja, dan wordt tevens de MIC-procedure afgewerkt.

Van incidenten met (mogelijk) merkbare gevolgen dienen onverwijld aan cliënt, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande te worden gemeld en van aard en toedracht wordt in het dossier melding gemaakt.

Artikel 3. Melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

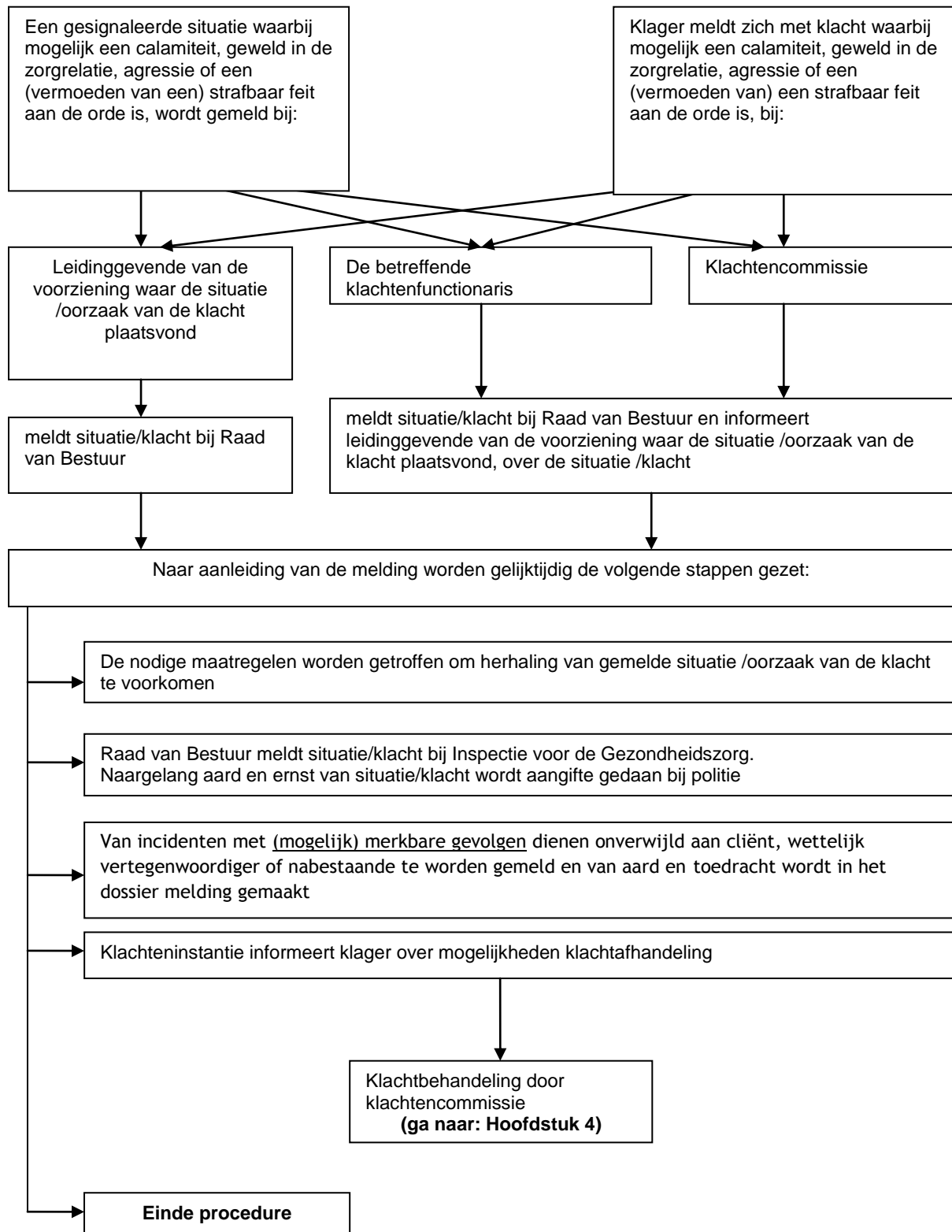
De Raad van Bestuur meldt de betreffende situatie c.q. klacht bij de Inspectie en doet naargelang de aard en ernst ervan aangifte bij de politie. De bevoegde leidinggevende informeert de betrokken cliënt en zo mogelijk ook de (mogelijke) dader c.q. (potentiële) aangeklaagde over (het voornemen tot) deze melding c.q. aangifte.

Artikel 4. Informatie over verdere mogelijkheden klachtafhandeling

De betrokken bevoegde leidinggevende wijst de klager op de mogelijkheden van verdere klachtafhandeling: klachtbemiddeling en/of behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

STROOMSCHEMA AFHANDELING VAN EEN KLACHT WAARBIJ MOGELIJK EEN CALAMITEIT, GEWELD IN DE ZORGRELATIE OF EEN VERMOEDEN VAN EEN STRAFBAAR FEIT AAN DE ORDE IS ((zie volgende pagina)

Zodra deze klacht gemeld is gaat de betrokken leidinggevende na of hier tevens sprake is van een fout of (bijna) ongeval. Zo ja, dan wordt tevens de MIC-procedure afgewerkt.



De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



HOOFDSTUK 4 Reglement inzake behandeling van klachten door de klachtencommissie

Door de Raad van Bestuur van De Schutse is voor die klachten die de klager niet via de voorliggende klachtmogelijkheden heeft kunnen of willen oplossen een onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten van bewoners/deelnemers zoals gedefinieerd in artikel 1 lid 1 van deze klachtenregeling.

Artikel 1. Doelstelling klachtbehandeling door de klachtencommissie

De klachtbehandeling dient er in het bijzonder op gericht te zijn, dat:

- a. de aanleiding tot de te behandelen klacht wordt onderzocht;
- b. een objectieveerbare en gemotiveerde uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van de te behandelen klacht (naar beide partijen);
- c. aan de uitspraak eventuele aanbevelingen aan de Raad van Bestuur worden verbonden, met als doel: verbetering van de kwaliteit van de zorg- of dienstverlening.

Artikel 2. Inwerkingtreding fase klachtbehandeling

De fase van klachtbehandeling door de klachtencommissie treedt in werking indien:

- a. de interne klachtopvang en -bemiddeling volgens klager niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en hij een schriftelijke klacht indient bij de klachtencommissie.
- b. de klager zijn klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie ter behandeling indient.

Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf onafhankelijke leden, die niet werkzaam zijn (geweest) bij De Schutse. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
2. Van de klachtencommissie maken in ieder geval deel uit: een jurist, een arts of een gedragsdeskundige die gespecialiseerd is in de problematiek rond vrijheidsbeperkingen van cliënten (een orthopedagoog in geval van een klacht zoals bedoeld in artikel 41 WBOPZ) of een deskundige op het gebied van geweld in de zorgrelatie en een deskundige op het gebied van de zorginhoud.
3. Naar gelang de inhoud van de klacht nemen tenminste drie leden met de noodzakelijke specifieke deskundigheid deel aan de klachtbehandeling. In het geval van een klacht zoals bedoeld in artikel 41 WBOPZ dienen in elk geval een jurist en een orthopedagoog deel te nemen aan de klachtbehandeling.
4. De samenstelling van de klachtencommissie is vermeld in Bijlage 5 van deze regeling.

Artikel 4. Benoeming en ontslag van leden

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur.
2. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn terstond voor nog één periode herbenoembaar.
3. Aan de leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 5. Positie Klachtencommissie

1. De klachtencommissie is een commissie die onafhankelijk van De Schutse tot een beoordeling van de klacht komt.
2. Het oordeel van de klachtencommissie ten aanzien van de gegrondheid van een klacht is bindend voor zover het WBOPZ-klachten betreft. Bij alle andere klachten is het oordeel van de

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



klachtencommissie niet bindend.

3. De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden voor de Raad van Bestuur als zwaarwegend advies.

Artikel 6. Taken

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het in ontvangst nemen en registreren van te behandelen klachten;
- b. het informatie geven aan klager en aan aangeklaagde over de procedure van klachtbehandeling nadat de klacht ter behandeling bij de klachtencommissie is ingediend;
- c. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de te behandelen klacht;
- d. het onderzoeken van de te behandelen klacht te weten: het verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen en toetsen van relevante informatie;
- e. het doen van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- f. het registreren van behandelde klachten en het uitbrengen van een geanonimiseerd jaarverslag.

Artikel 7. Bevoegdheden

1. De klachtencommissie heeft vrije toegang tot alle relevante ruimten binnen (de voorzieningen van) De Schutse met inachtneming van de elementaire beginselen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
2. De klachtencommissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor het onderzoek van een te behandelen klacht relevante bescheiden. Betrokken cliënt(en) (en /of hun vertegenwoordiger(s) dienen vooraf toestemming te geven voor inzage in hun dossier. Zij kunnen de klachtencommissie hiervoor machtigen middels het formulier in Bijlage 3 van deze regeling.
3. De klachtencommissie kan medewerkers oproepen en horen, voor zover zij rechtstreeks bij de te behandelen klacht betrokken zijn. De medewerker tot wie een dergelijk verzoek zich richt, wordt, zo nodig op gezag van de Raad van Bestuur, geacht de gevraagde gegevens te verstrekken voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door interne en externe deskundigen wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om zich een oordeel te kunnen vormen over een te behandelen klacht.

Artikel 8. Vergoeding werkzaamheden.

De leden van de klachtencommissie ontvangen een van te voren overeengekomen vergoeding voor hun werkzaamheden tijdens en ter voorbereiding van hun bijeenkomsten ter behandeling van een klacht. De leden krijgen een onkostenvergoeding voor het bijwonen van hun vergadering.

Artikel 9. Indiening en ontvangst van de klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend middels het klachtenformulier, zoals dit in Bijlage 2 van deze regeling is opgenomen. De klager kan bij de formulering van zijn klacht desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris. Het adres van het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie is:
2. Indien de ingediende klacht een klacht betreft, waarbij mogelijk een calamiteit, geweld in de zorgrelatie, of een (vermoeden van een) strafbaar feit aan de orde is, geldt dat onverwijld de procedure moet worden gevolgd zoals gesteld in Hoofdstuk 3, van deze regeling (zie ook desbetreffend stroomschema).
3. In het geval van een klacht ex artikel 41 WBOPZ, en deze een verzoek bevat tot schorsing van de beslissing waarover geklaagd wordt, neemt de klachtencommissie zo spoedig mogelijk een besluit, met dien verstande dat zij eerst de voor de behandeling verantwoordelijke persoon of,

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



zonodig, de betrokken BOPZ-arts hoort. De klachtencommissie deelt haar besluit op het verzoek tot schorsing direct mee aan de klager c.q. de betrokken cliënt (en /of diens vertegenwoordiger(s)), de Raad van Bestuur en de betrokken BOPZ-arts.

4. De ontvangst van de klacht wordt binnen een week na ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk bevestigd aan de klager. Indien de ingediende klacht een klacht ex artikel 41 WBOPZ betreft, wordt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan de klager bevestigd.
5. Bij de ontvangstbevestiging als bedoeld in lid 3 van dit artikel, is tevens informatie ingesloten over de verdere procedure en over de rechten en plichten van de partijen en de overige bij de klachtbehandeling betrokkenen. Klager wordt gewezen op de mogelijkheid tot ondersteuning door de klachtenfunctionaris.
6. Van de ontvangst van de klacht en van de inhoud van de klacht doet de klachtencommissie binnen een week na ontvangst van het klachtenformulier mededeling aan de aangeklaagde, leidinggevende van de voorziening en aan de Raad van Bestuur (met een korte aanduiding van de inhoud).
In het geval van een klacht ex artikel 41 Wet BOPZ betreft, doet de klachtencommissie genoemde mededeling zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht aan de aangeklaagde, de leidinggevende van de voorziening, de Raad van Bestuur en aan de betrokken BOPZ-arts.
7. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor het aanleggen van een klachtendossier. Hierbij wordt het klachtenformulier gevoegd, evenals de eventueel aanwezige klachtenregistratieformulieren betreffende de opvang en eventuele bemiddeling van de te behandelen klacht.
8. Het klachtendossier wordt bewaard in het archief van de klachtencommissie. Slechts de leden van de klachtencommissie die rechtstreeks bij de behandeling van een klacht zijn betrokken en de ambtelijk secretaris hebben toegang tot dit archief. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor het beheer van het klachtendossier.

Artikel 10. Bepaling van de (verdere) behandeling van de klacht.

1. Binnen één week na ontvangst van het klachtenformulier doet de klachtencommissie uitspraak over de al dan niet ontvankelijkheid van de klacht. Hiervan wordt direct schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan de aangeklaagde, de leidinggevende van de voorziening, en aan de Raad van Bestuur.
In het geval van een klacht ex artikel 41 WBOPZ, geldt dat de uitspraak over het al dan niet behandelen van de klacht zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht plaatsvindt. In geval van het al dan niet behandelen van een klacht ex artikel 41 WBOPZ wordt tevens direct schriftelijk mededeling gedaan aan de betrokken BOPZ-arts.
2. Een te behandelen klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a. deze valt buiten de reikwijdte van deze regeling conform de definitiebepalingen van deze Klachtenregeling.
 - b. deze wordt ingediend door of namens een ander dan de op grond van de definitiebepalingen van de Klachtenregeling
 - c. bij Wkkgz-klachten: deze wordt ingediend door een tot klagen gerechtigde persoon, maar de cliënt namens wie de klacht wordt ingediend, niet bij het opstellen en indienen van de betreffende klacht is betrokken, dan wel bezwaren heeft tegen indiening van de(ze) klacht.
 - d. deze anoniem wordt ingediend.
 - e. deze betrekking heeft op gebeurtenissen die aantoonbaar niet onder verantwoordelijkheid van de voorziening van) De Schutse vallen.
 - f. deze reeds bemiddeld c.q. formeel door de klachtencommissie behandeld is en zich sindsdien geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - g. een identieke klacht nog wordt bemiddeld dan wel nog onder behandeling bij de klachtencommissie is.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



3. Indien de ingediende klacht een klacht betreft waarbij mogelijk een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of een (vermoeden van een) strafbaar feit aan de orde is, wordt deze niet behandeld voordat de procedure zoals gesteld in Hoofdstuk 3 is afgerond, tenzij de klager tevens gelijktijdige behandeling door de klachtencommissie wenst.
4. Indien de ingediende klacht tevens een aansprakelijkheidsstelling of een schadeclaim bevat wordt alleen de klacht als zodanig door de klachtencommissie behandeld. De klachtencommissie zal zich in geen geval uitlaten over de aansprakelijkheidsstelling c.q. de schadeclaim. De klager wordt voor de behandeling van diens aansprakelijkheidsstelling c.q. schadeclaim doorverwezen naar de Raad van Bestuur.
5. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.

Artikel 11. Deelname aan de klachtbehandeling

1. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht bepaalt de voorzitter in overleg met de ambtelijk secretaris welke leden wel en welke leden niet zullen c.q. kunnen deelnemen aan de behandeling van de betreffende klacht. Hierbij gelden in elk geval de criteria zoals gesteld in lid 3 tot en met 6 van dit artikel.
2. Indien de klachtencommissie voorafgaand of tijdens de behandeling van de klacht een interne of externe deskundige bij de klachtbehandeling wenst te betrekken, beoordeelt de klachtencommissie samen met de betreffende deskundige, of deze op grond van de criteria zoals gesteld in lid 4 tot en met 6 van dit artikel, kan deelnemen aan de behandeling van de betreffende klacht.
3. Aan de behandeling van de klacht nemen ten minste drie leden van de klachtencommissie deel, onder wie een jurist. Indien de klacht betrekking heeft op (een vermoeden van) geweld in de zorgrelatie, is het wenselijk dat in elk geval één lid van gelijk geslacht is als de klager en een psycholoog zo mogelijk met deskundigheid op het gebied van geweld in de zorgrelatie, deel uitmaken van de commissie.
4. Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen als lid of als deskundige door een persoon indien deze partijdig is in betreffende klacht. Indien de klager, aangeklaagde en /of een lid van de klachtencommissie van mening is dat een persoon partijdig is, maakt hij dit met redenen omkleed kenbaar. Het is aan de klachtencommissie om te bepalen of deze persoon aan de klachtbehandeling kan deelnemen.
5. Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen als lid of als deskundige door de persoon die bij de afhandeling van betreffende klacht reeds als bemiddelaar is opgetreden.
6. Tezamen met de schriftelijke mededeling over de ontvankelijkheid van de klacht conform artikel 10, lid 1, ontvangen klager en aangeklaagde bericht over de namen en de functies van de leden die aan de klachtbehandeling zullen deelnemen. Klager en aangeklaagde kunnen binnen vijf werkdagen met opgave van redenen bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden. De klachtencommissie neemt een besluit over het al dan niet honoreren van het bezwaar.

Artikel 12. Werkwijze bij het onderzoek van een klacht

1. Voorzitter en ambtelijk secretaris nemen samen die maatregelen, die dienstig zijn voor een zodanige voortgang van het onderzoek van de te behandelen klacht, dat binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht tot een uitspraak kan worden gekomen. In het geval van een klacht ex artikel 41 Wet BOPZ gericht tegen een nog lopende uitvoering van een beslissing geldt dat binnen twee weken na indiening een uitspraak volgt; voor een klacht ex artikel 41 Wet BOPZ gericht tegen een reeds beëindigde uitvoering van een beslissing, geldt de termijn van binnen vier weken.
2. De klachtencommissie stelt de klager - zo nodig - in de gelegenheid om de te behandelen klacht binnen twee weken na ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk toe te lichten. Deze

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



toelichting wordt opgenomen in het klachtendossier. De aangeklaagde ontvangt een afschrift van de toelichting.

3. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht met eventuele toelichting, een verweerschrift in te dienen. Het verweerschrift wordt opgenomen in het klachtendossier. In het geval van een klacht ex artikel 41 WBOPZ, geldt dat de aangeklaagde het verweerschrift zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, aan de ambtelijk secretaris toezendt.
4. De klachtencommissie nodigt klager en aangeklaagde uit voor een hoorzitting in verband met het onderzoek van de klacht. Uitgangspunt is dat klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
In verband met de aard en de ernst van de betreffende klacht kan de klachtencommissie besluiten, op eigen initiatief of na een verzoek hiertoe van een van de partijen, beide partijen afzonderlijk te horen.
5. Tijdens de klachtbehandeling kunnen klager en aangeklaagde zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon. Ten aanzien van de eventuele kosten voor het inroepen van bijstand geldt de bepaling in Hoofdstuk 1, paragraaf 1.11.
6. Tijdens de hoorzittingen kunnen zowel de klager als de aangeklaagde (verklaringen van) deskundigen inbrengen.
7. De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet-openbare karakter van de hoorzittingen.
8. Het verslag van de hoorzitting wordt kort en samengevat, en voor zover relevant, opgenomen in de uitspraak.
9. De klachtencommissie draagt er voor zorg dat klager en aangeklaagde gelijkkelijk over dezelfde informatie beschikken. Indien de aangeklaagde een verweerschrift heeft opgesteld, ontvangt de klager hiervan een afschrift. Wanneer partijen afzonderlijk worden gehoord, worden ze via de verslagen van de zittingen geïnformeerd over de inbreng van de andere partij. Het onderzoek van de te behandelen klacht wordt per direct gestaakt indien de klacht door de klager wordt ingetrokken. De klachtencommissie stuurt hier binnen een week bericht van aan de klager, aan de aangeklaagde, het hoofd van de voorziening en aan de Raad van Bestuur, en in geval van BOPZ-klacht, ook aan de BOPZ-arts.

Artikel 13. Uitspraak van de klachtencommissie

1. Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak.
2. Indien de uitspraak binnen de in artikel 12, lid 1, gestelde termijn niet mogelijk blijkt, kan de klachtencommissie de termijn verlengen. De klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager, aan de aangeklaagde en, indien (de voorziening van) De Schutse niet de aangeklaagde is, aan de Raad van Bestuur, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak kan worden verwacht. In geval van een klacht ex artikel 41 WBOPZ wordt tevens de betrokken BOPZ-arts hierover bericht en is tevens het gestelde in lid 3 van dit artikel van toepassing. De schriftelijke mededeling wordt opgenomen in het klachtendossier.
3. De besluitvorming binnen de klachtencommissie over de uitspraak vindt bij voorkeur unaniem en zo nodig op basis van meerderheid van stemmen plaats. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
4. De klachtencommissie doet haar uitspraak binnen twee weken na datum van de uitspraak schriftelijk toekomen aan de klager, aan de aangeklaagde, de leidinggevende van de voorziening en aan de Raad van Bestuur. In het geval van een klacht zoals bedoeld in artikel 41 Wet BOPZ wordt de uitspraak - binnen de wettelijke termijn - tevens aan de betrokken BOPZ-arts en de Inspectie toegezonden.
5. De uitspraak van de klachtencommissie bevat in elk geval een met redenen omkleed oordeel

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



- over de (on)gegrondheid of gedeeltelijke gegrondheid van de klacht. De uitspraak wordt eventueel aangevuld met:
- a. aanbevelingen met betrekking tot eventuele maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde.
 - b. aanbevelingen met betrekking tot eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de betreffende klacht.
6. In het geval van een klacht zoals bedoeld in artikel 41 Wet BOPZ zijn de aanbevelingen van de klachtencommissie bindend. Indien de klachtencommissie oordeelt dat een klacht zoals bedoeld in artikel 41 Wet BOPZ gegrond is, dient de beslissing waarover geklaagd is, nietig te worden verklaard.
 7. De uitspraak van de klachtencommissie bevat een vermelding van de namen en de functies van de leden die aan de behandeling van de betreffende klacht hebben deelgenomen.
 8. De uitspraak van de klachtencommissie is voorzien van een datum en van ondertekening door de voorzitter.

Artikel 14. Gevolgen van de uitspraak

1. De Raad van Bestuur deelt aan de klager, aan de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel en het eventuele advies van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in lid 1 genoemde termijn deelt de Raad van Bestuur dit met redenen omkleed mee aan de onder lid 1 van dit artikel genoemden, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 15. Beroepsmogelijkheden naar aanleiding van de uitspraak

1. Tegen het oordeel van de klachtencommissie inzake een niet-BOPZ-klacht staat geen beroepsmogelijkheid open.
2. Indien een klacht zoals bedoeld in artikel 41 Wet BOPZ door de klachtencommissie niet gegrond wordt verklaard, kan de klager de Inspectie schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. Indien de klager de deelnemer/bewoner zelf is, kan deze het verzoekschrift rechtstreeks bij de rechter indienen. Bij het verzoekschrift dient in elk geval te allen tijde te worden gevoegd een afschrift van de klacht en van de uitspraak van de klachtencommissie.

Artikel 16. Beëindiging werkzaamheden klachtencommissie

1. Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren alle leden van de klachtencommissie hun stukken betreffende de behandelde klacht in bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering van het klachtendossier en de vernietiging van alle dubbele documenten met betrekking tot de behandelde klacht.
2. Het klachtenformulier en alle eventuele andere tot een persoon herleidbare klachtgegevens in een klachtendossier worden maximaal vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd. De klachtregistratieformulieren worden gedurende vijftien jaar bewaard ten behoeve van het kwaliteitsbeleid, en na afloop van deze periode vernietigd.

Artikel 17. Registratie / rapportage werkzaamheden klachtencommissie

1. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie registreert de ter behandeling ingediende klacht en de niet-ontvankelijkheid c.q. het oordeel van de commissie aangaande de klacht middels het klachtenregistratieformulier, zoals dit is opgenomen in Bijlage 4 van deze regeling.
2. De klachtencommissie rapporteert jaarlijks vóór 1 april aan de Raad van Bestuur over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar. In het verslag wordt mededeling gedaan van:

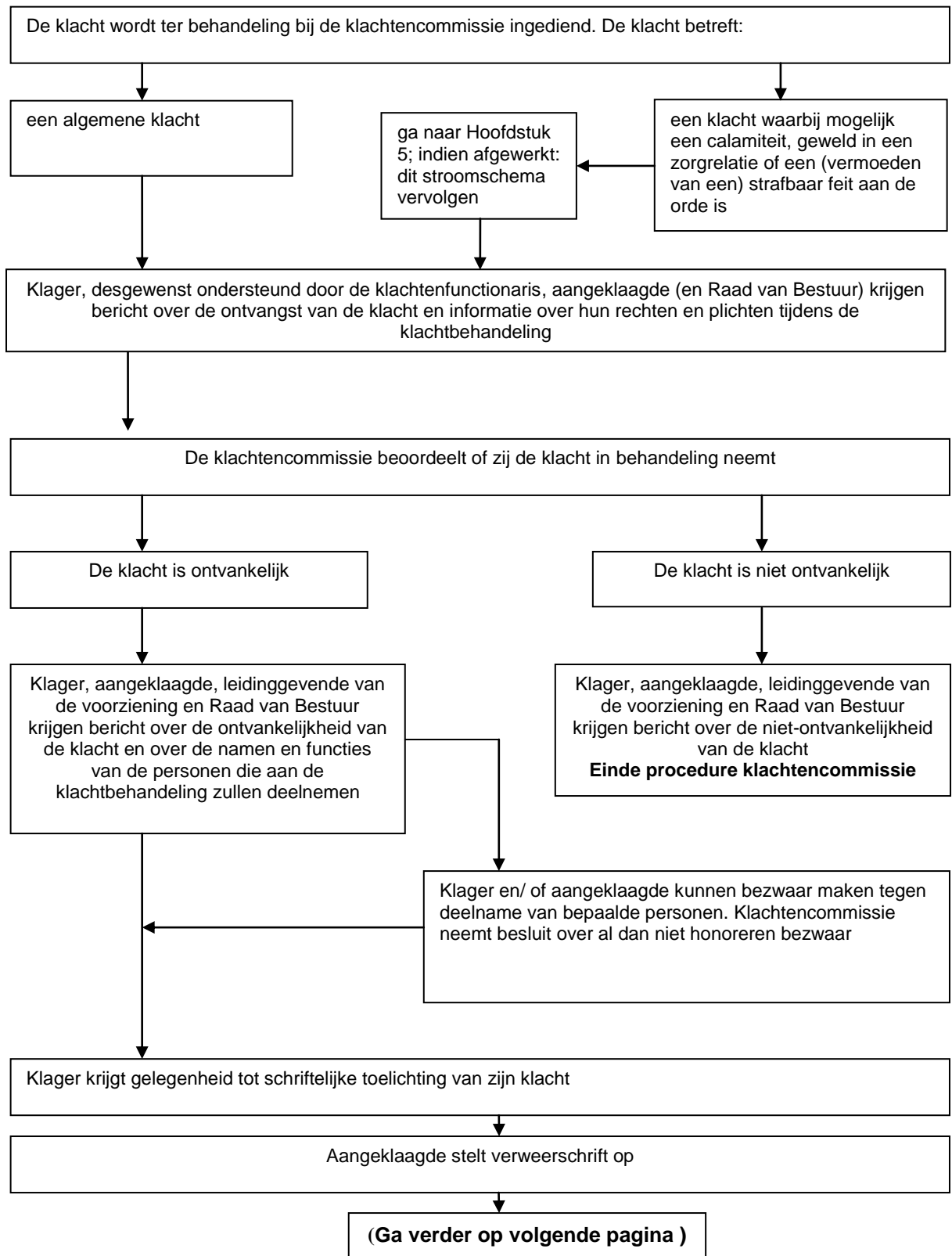
De Schutse

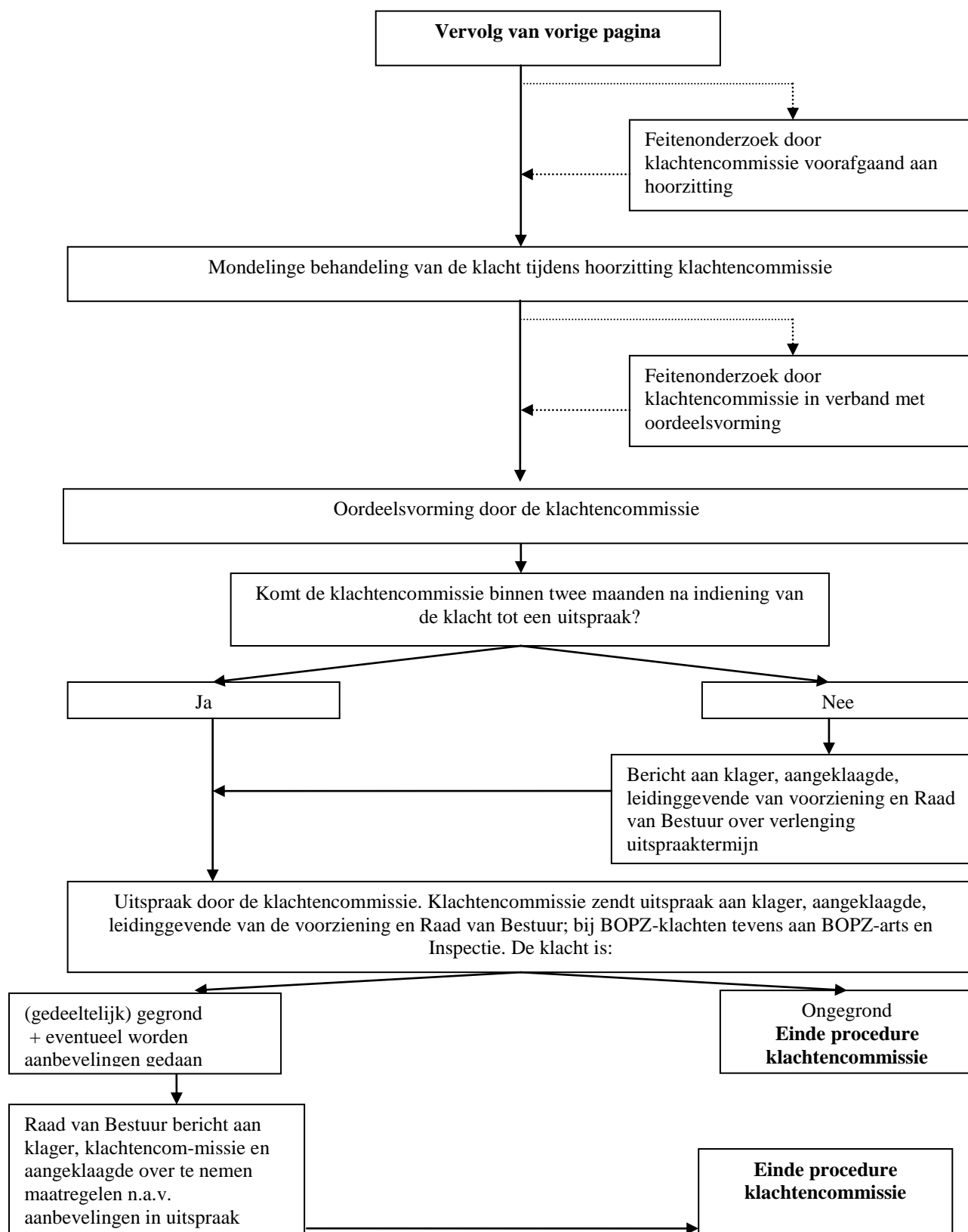
voor mensen met een verstandelijke beperking



1. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling
 2. de wijze waarop De Schutse de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten en medewerkers heeft gebracht.
 3. het aantal geregistreerde klachten.
 4. het aantal klachten dat is bemiddeld.
 5. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.
 6. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
 7. de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 14, lid 1 van het reglement van de Klachtencommissie
 8. de samenstelling van de klachtencommissie.
 9. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke regelingen.
- In het verslag zijn eventuele tot een persoon herleidbare klachtgegevens geanonimiseerd.

STROOMSCHEMA BEHANDELING VAN EEN KLACHT (zie volgende pagina)



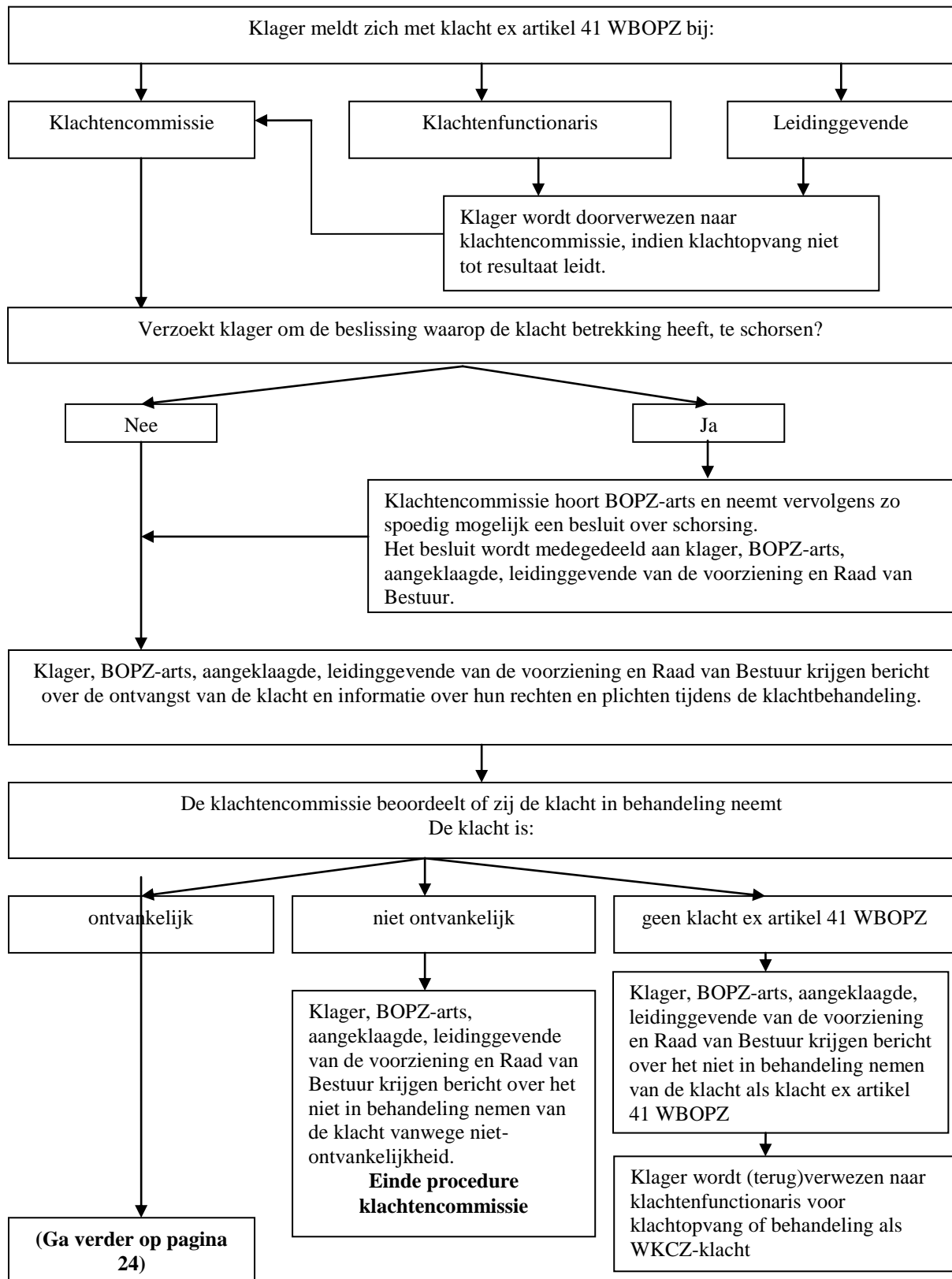


De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



STROOMSCHEMA BEHANDELING VAN EEN KLACHT ex artikel 41 Wet BOPZ



De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



HOOFDSTUK 5 Reglement klachtenfunctionaris

Artikel 1. Doel van de functie

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- een goede zorgrelatie tussen cliënt/vertegenwoordiger en zorgaanbieder of het herstel van deze relatie;
- een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt/vertegenwoordiger en zorgaanbieder;
- verbetering van de kwaliteit van de zorg;

Artikel 2. Taak, functie en werkwijze

- a. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor laagdrempelige opvang bij klachten van cliënten/vertegenwoordigers. Zij informeert en geeft advies de cliënt/vertegenwoordiger. Desgewenst staat zij deze bij en onderzoekt zij de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- b. De klachtenfunctionaris geeft cliënten en/of hun familieleden, indien nodig, nazorg bij de afwikkeling van onvrede en klachten.
- c. De klachtenfunctionaris bevordert een zorgvuldige afhandeling van de klacht conform de klachtenregeling
- d. De klachtenfunctionaris kan desgewenst voorlichting geven over het klachtrecht.
- e. De klachtenfunctionaris heeft een signalerende en adviserende taak in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg

Artikel 3. Plaats in de organisatie

- a. De klachtenfunctionaris valt rechtstreeks onder de Raad van Bestuur.
- b. De klachtenfunctionaris oefent haar opvang en ondersteuningstaak zelfstandig uit binnen de landelijke professionele kaders voor klachtenfunctionarissen.

Artikel 4. Persoonsprofiel

- a. De klachtenfunctionaris heeft affiniteit met de doelgroep en beschikt over voldoende deskundigheid;
- i. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. Haar houding is open en procesgericht, zonder (voor-)oordeel over het probleem tussen cliënt/vertegenwoordiger en zorgaanbieder, met respect naar alle betrokkenen. Zij stelt zich laagdrempelig op en is direct toegankelijk voor betrokkenen.

Artikel 5. Informatie/Geheimhouding

- a. De klachtenfunctionaris ontvangt alle informatie die voor de uitoefening van de functie noodzakelijk is.
- b. De klachtenfunctionaris respecteert de persoonlijke levenssfeer van de klager en zal geheimhouding betrachten.
- c. De klachtenfunctionaris vraagt de klager toestemming voor overleg met derden.
- d. De klachtenfunctionaris verstrekt de Raad van Bestuur geanonimiseerde informatie in verband met verantwoording van werkzaamheden en jaarverslaglegging;

Artikel 6. Aanstelling, aanstellingsduur en benoemingsprocedure

- a. De Raad van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de klachtenfunctionaris.
- b. De Raad van Bestuur stelt de aanstellingsduur in onderling overleg met de klachtenfunctionaris vast.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



- c. De cliëntenraad heeft een adviesrecht.

Artikel 7. Rechtspositie

- a. De klachtenfunctionaris ontvangt, voor zover de dienst niet op declaratiebasis bij een externe professionele organisatie wordt ingehuurd, en de functie niet in dienstverband wordt uitgeoefend, voor uren en gemaakte kosten een passende (onkosten)vergoeding.

Artikel 8. Rapportage klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris rapporteert jaarlijks vóór 1 april aan de Raad van Bestuur over zijn werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



BIJLAGE 1: GEGEVENS KLACHTENFUNCTIONARIS

De klachtenfunctionaris voor De Schutse is:

Mr. Elisabeth P. van Dijk
p.a. Postbus 8, te 8140 AA Heino.

e-mail: elisabeth.p@jag.nl

Gesprek en overleg na afspraak.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



BIJLAGE 2: KLACHTENFORMULIER

Desgewenst uit te reiken door medewerker, leidinggevende, Raad van Bestuur, klachtenfunctionaris of secretaris klachtencommissie. In te vullen door de klager; eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

Dit formulier mag alleen in combinatie met de klachtenregeling worden uitgereikt.

De hier vermelde gegevens worden zonder uw uitdrukkelijke toestemming niet aan derden verstrekt.

Naam :
Adres :
Woonplaats :
Telefoonnummer:

- Wat is uw relatie tot De Schutse?
 - Ik ben cliënt van De Schutse, voorziening
 - Ik ben (wettelijk) vertegenwoordiger van (naam cliënt)
- Uw klacht heeft betrekking op:
 - een medewerker van De Schutse, voorziening namelijk: (naam aangeklaagde)
 - De Schutse als organisatie
 - een medecliënt van De Schutse, voorziening namelijk (naam aangeklaagde)
- Kunt u een omschrijving van uw klacht geven?
(U kunt de klacht desgewenst ook op een apart vel beschrijven en als Bijlage bij dit formulier voegen)
- Op welke manier wenst u dat uw klacht afgehandeld wordt?
 - via klachtbemiddeling
 - via klachtbehandeling door de klachtencommissie
 - anders, namelijk:
- Heeft u kennisgenomen van de inhoud van de klachtenregeling (of de stroomschema's) van De Schutse?
 - Ja
 - Nee, ik heb de klachtenregeling niet ontvangen.

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



Datum:

Handtekening:

Dit formulier kunt u in een gesloten envelop zenden aan de klachtenfunctionaris of aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie naargelang u bemiddeling of behandeling van uw klacht wenst.

Klachtenfunctionaris
Ambtelijk secretariaat Klachtencommissie
adres postcode /plaats

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



BIJLAGE 3: MACTHIGING TOT INZAGE IN CLIËNTENDOSSIER IN HET KADER VAN KLACHTAFHANDELING

(Uit te reiken door klachtenfunctionaris of secretaris klachtencommissie; In te vullen door de klager)

Hierbij verklaar ik,

Naam: _____,

- cliënt van De Schutse
 (wettelijk) vertegenwoordiger van _____ (naam cliënt)

toestemming te verlenen aan De Schutse tot het verstrekken van gegevens uit mijn dossier /het dossier van (naam cliënt) aan:

- de klachtenfunctionaris,
 de klachtcommissie,

teneinde een voldoende en zorgvuldig intern onderzoek te kunnen verrichten naar de omstandigheden en achtergronden van de door mij ingediende klacht. Onder dit onderzoek valt eveneens het spreken met medewerkers over de verstrekte dossiergegevens. Deze medewerkers zijn gehouden aan de privacybepalingen die in de klachtenregeling zijn genoemd en aan de privacywetgeving in het algemeen.

Plaats:

Handtekening:

Datum:

Dit formulier kunt u in een gesloten envelop zenden aan óf de klachtenfunctionaris óf aan de **secretaris** van de klachtencommissie naargelang u interne klachtopvang of behandeling van uw klacht door de externe Klachtencommissie wenst.

Klachtenfunctionaris

Secretariaat Klachtencommissie

Naam, adres, postcode, plaats, tel. e-mail

Naam, adres, postcode, plaats, tel, e-mail

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



BIJLAGE 4: KLACHTENREGISTRATIEFORMULIER

(In te vullen door klachtenfunctionaris of secretaris klachtencommissie)

N.B. Niet meer dan één klacht per formulier invullen!

1. De klager is:
 - Cliënt
 - vertegenwoordiger van de klager, namelijk wettelijk vertegenwoordiger / vertegenwoordiger / anderszins, namelijk:
 - nabestaande van de cliënt
 - ex-client
 - medecliënt, voorziening.....
 - anders, namelijk:

2. Datum van binnenkomst van de klacht:

3. Beknopte omschrijving van de klacht:

4. Voorgeschiedenis afhandeling van de klacht:
 - Klachtopvang door de hoogst leidinggevende van de voorziening.
 - Klachtopvang door de klachtenfunctionaris.
 - Klacht niet ontvankelijk voor bemiddeling
 - Klachtbemiddeling beëindigd zonder resultaat, vanwege:
 - Klager heeft zijn klacht ingetrokken.

5. Bereikt resultaat:
 - Probleem is opgelost na gesprek tussen betrokkenen.
 - Klacht niet ontvankelijk voor klachtbemiddeling.
 - Klachtbemiddeling beëindigd zonder resultaat, vanwege:
 - Klacht is bemiddeld.
 - Klacht is niet ontvankelijk voor klachtbehandeling.
 - Klacht is door de klachtencommissie gegrond / ongegrond verklaard.
 - Klager heeft klacht ingetrokken; oorzaak klacht wel / niet opgelost.
 - Klacht door externe omstandigheden niet meer relevant.
 - Klager verwezen naar een externe klachteninstantie

6. Eventuele opmerkingen:

Naam en functie bevoegde voor de interne klachtafhandeling:

Datum:

Handtekening:

De Schutse

voor mensen met een verstandelijke beperking



BIJLAGE 5: SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie van De Schutse bestaat uit de volgende personen:

<i>Leden:</i>	<i>functie:</i>
Dhr. mr. L.P.J. Krijgsman	Voorzitter
Dhr. mr. drs. J. van den Brink	Lid
Mw. A. de Bruijn	Lid
Mw. A.E. van Steensel	Lid

Als ambtelijk secretaris is aan de klachtencommissie toegevoegd:

mw. W. Hendrikse-de Bruin

Klachten kunnen worden ingediend bij:

Mw. W. Hendrikse-de Bruin
Stationsstraat 28
4041 CJ Kesteren