

PROCEDURE KLACHTEN CLIËNTEN (versie 2017)

Inleiding

Deze procedure heeft tot doel het (zo mogelijk) oplossen van onvrede van een klager, onvrede geuit in een formele klacht. Met het uiten van een klacht wordt een bijdrage geleverd aan de kwaliteitsverbetering van de zorg binnen de participerende zorgorganisaties en hun werkmaatschappijen. Dit reglement is van toepassing op alle zorginstellingen die aanhangend convenant ondertekenen.

Preambule

Onvrede over bepaalde aangelegenheden komt overal voor en is van alle tijden, ook bij zorginstellingen. Cliënten en hun naasten moeten in de gelegenheid worden gesteld die onvrede te uiten, op informele wijze maar uiteraard ook op formele wijze. Bij voorkeur wordt onvrede op informele wijze opgelost, de klager gaat met zijn begeleider en/of diens leidinggevende in overleg over zijn ongenoegen. De klager kan zich hierbij laten ondersteunen door derde. Indien dit niet tot een acceptabele oplossing leidt, dan heeft de klager het recht om formeel een klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur/Directeur van de betreffende instelling. Deze procedure beschrijft hoe dat in zijn werk gaat.

Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze procedure worden de volgende begrippen gehanteerd.

1. De instelling: De deelnemende zorginstelling en alle eventueel daartoe behorende werkmaatschappijen.
2. Raad van Bestuur/Directeur: de Raad van Bestuur/Directeur of Directeur van de instelling.
3. Medewerker: de persoon die werkzaam is bij de instelling of een van de daartoe behorende werkmaatschappijen. Hiertoe behoren ook toegelatenen, gedetacheerden, vrijwilligers, uitzendkrachten en stagiaires.
4. De klachtencommissie: de Klachtencommissie Cliënten, ingesteld door de instelling.
5. Cliënt: hij die is ingeschreven als cliënt bij de instelling of een van de werkmaatschappijen van de instelling, alsmede hij die in een periode van zes maanden voorafgaand aan de klacht was ingeschreven als cliënt.
6. Naaste: familielid of belangenbehartiger van de cliënt.
7. Klacht: een uiting van onvrede over de begeleiding, opvang of bejegening door een medewerker van de instelling, of onvrede over de organisatie dan wel de inhoud van de door de instelling geboden begeleiding, zorg of opvang, of onvrede over de woon- en leefsituatie van de klager.
8. Klager: een (voormalige) cliënt of zijn naaste, die een klacht indient.
9. Verweerder: de medewerker dan procesverantwoordelijke waartegen de klacht is gericht.
10. (Centrale) Cliëntenraad: de (Centrale) Cliëntenraad van de instelling.
11. IGZ: de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
12. IJ: Inspectie voor de Jeugdzorg

Klachtencommissie

Benoeming en samenstelling

De Raden van Bestuur van de deelnemende instellingen stellen de Klachtencommissie in en benoemen de leden. De Commissie bestaat uit vijf leden. De leden zijn niet werkzaam binnen de instelling. De voorzitter wordt door de gezamenlijke Raden van Bestuur benoemd. De voorzitter is onafhankelijk jurist, bij voorkeur gezondheidsrecht. De samenstelling van de Commissie is verder een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van de branches waarin de instellingen actief zijn met ten minste:

- één lid werkzaam in de geestelijke gezondheidszorg;
- één lid werkzaam in de maatschappelijke opvang;
- één ervaringsdeskundige.

Van de vier leden kunnen twee leden worden voorgedragen door de gezamenlijke Cliëntenraden, met inachtneming van bovengenoemde criteria.

De klachtencommissie wordt in ondersteunende zin bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de klachtencommissie.

Benoeming, zittingsperiode en ontslag.

Benoeming van de leden vindt plaats voor de periode van vier jaar. Het lidmaatschap eindigt met het verstrijken van de benoemingsperiode. Leden kunnen één maal voor een periode worden herbenoemd, met inachtneming van het gestelde onder de hierboven beschreven *benoeming en samenstelling*.

Leden kunnen binnen de zittingsperiode op eigen initiatief ontslag nemen. De Raad van Bestuur/Directeur kan leden ontslaan van hun lidmaatschap wegens disfunctioneren, schenden van de geheimhoudingsplicht of enige andere reden op grond waarvan het lidmaatschap niet verantwoord is.

Indienen van een klacht

Een klager dient een klacht schriftelijk en beargumenteerd in bij de Raad van Bestuur/Directeur van de instelling. Binnen tien werkdagen handelt de Raad van Bestuur/Directeur de klacht af, tenzij de Raad van Bestuur/Directeur direct oordeelt dat de klacht aan de Klachtencommissie moet worden voorgelegd.. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, legt de Raad van Bestuur/Directeur deze voor advies voor aan de Klachtencommissie. De Raad van Bestuur/Directeur informeert binnen de in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg genoemde termijnen, de klager en de medewerker(s)/afdeling waarover de klacht is ingediend.

Werkwijze Klachtencommissie

De Klachtencommissie beoordeelt binnen vijf werkdagen of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, deelt de Klachtencommissie dit schriftelijk en gemotiveerd mede aan de Raad van Bestuur/Directeur. De Raad van Bestuur/Directeur informeert de klager.

Indien de klacht als ontvankelijk wordt verklaard, neemt de Klachtencommissie de klacht in behandeling. De Klachtencommissie hoort klager en verweerder in een (gezamenlijke) hoorzitting. Bij de zitting zijn ten minste drie leden van de Klachtencommissie aanwezig. Zowel klager als verweerder kan zich laten bijstaan door een derde. Naar aanleiding van de hoorzitting kan de Klachtencommissie besluiten tot het opvragen van nadere informatie c.q. het horen van informanten. Dat laatste kan alleen met instemming van klager en/of verweerder.

De Klachtencommissie geeft binnen vijf weken na het in behandeling nemen van de klacht een beargumenteerd advies voor de Raad van Bestuur/Directeur. Het advies bevat een uitspraak of de klacht:

- gegrond is;
- gedeeltelijk gegrond is;
- ongegrond is.

Klager en verweerder krijgen een afschrift van het advies.

Beslissing Raad van Bestuur/Directeur

De Raad van Bestuur/Directeur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst een besluit over het advies van de Klachtencommissie. De Raad van Bestuur/Directeur deelt het besluit schriftelijk mede aan:

- klager;
- verweerder
- Klachtencommissie.

Slotbepalingen

1. Het in deze procedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de rechtspraak, de Inspectie Jeugdzorg of de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
2. De Klachtencommissie hanteert een huishoudelijk reglement.
3. Indien de Klachtencommissie niet in staat is de genoemde termijnen te handhaven, deelt ze dit schriftelijk en beargumenteerd mede aan alle betrokkenen.
4. De kosten van de Klachtencommissie worden gelijkelijk gedragen door de deelnemende instellingen.
5. De leden van de Klachtencommissie ontvangen een door de deelnemende instellingen jaarlijks vast te stellen vergoeding.
6. De instellingen voorzien in administratieve ondersteuning voor de Klachtencommissie, middels een ambtelijk secretaris.
7. Van de bij de Raad van Bestuur ingediende klachten wordt door de ambtelijk secretaris een register bijgehouden.
8. De Klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van haar activiteiten.
9. Deze procedure wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raden van Bestuur van de deelnemende instellingen.