

Regeling

KLACHTENREGLEMENT VOOR CLIENTEN

Vrijgegeven door documenthouder:
Sectormanager

Kwaliteitsmanager

ASVZ

Vastgesteld door de Raad van Bestuur d.d: 17 maart 2010
De CCR heeft instemming verleend op: 11 maart 2010
De OR heeft instemming verleend op: 31 juli 2009

pagina 1 van 7

1. Titel Klachtenreglement voor cliënten
2. Toepassingsgebied
Een cliënt en/of een wettelijk vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus kan een klacht indienen tegen gedragingen en besluiten van medewerkers of van de instelling.
3. Doel
Het onderzoeken van klachten en het beoordelen van de gegrondheid, al dan niet gevolgd door adviezen aan de Raad van Bestuur.
4. Definities
n.v.t.
5. Gebruikte afkortingen
n.v.t.
6. HKZ-norm
1.3.1. Werkwijzen
7. Bijbehorende documenten
n.v.t.
8. Relaties met andere documenten
Procedure Lokale klachten

Regeling voor de opvang van klachten

Artikel 1 **Begripsbepalingen**

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- a. de Raad van Toezicht: het krachtens de statuten van stichting ASVZ met het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken in de instelling belaste orgaan;
- b. de Raad van Bestuur: het krachtens de statuten van stichting ASVZ met het bestuur van de instelling belaste orgaan;
- c. de commissie: de commissie zoals bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Wet bijzondere opnemings psychiatrie ziekenhuizen, ingesteld door de Raad van Bestuur van de instelling;
- d. de klacht:
algemeen: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen (een doen of nalaten alsmede een besluit) van medewerkers, of van de instelling zelf;
specifiek: een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 van de Wet bijzondere opnemings psychiatrie ziekenhuizen, welke kan zijn:
 1. de beslissing dat de cliënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen;
 2. de beslissing dat, niettegenstaande verzet van de cliënt, het voorgestelde dan wel het overeengekomen zorgplan wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar door de cliënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (dwangbehandeling);
 3. de beslissing dat middelen en maatregelen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de cliënt als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt;
 4. de beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht;
 5. het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan.
- e. de klager: degene die een klacht indient. Degenen die een algemene klacht kunnen indienen zijn de cliënt of - indien hij daartoe niet zelf in staat is - zijn wettelijk vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden in de ruimste zin van het woord, nog een klacht indienen.

Degenen die een specifieke klacht kunnen indienen zijn: de cliënt op wie de beslissing(en) waarover wordt geklaagd is (zijn) gericht, iedere andere in de instelling verblijvende cliënt, de echtgenoot, de ouder(s) met ouderlijk gezag, 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 op wie de beslissing(en) waarover wordt geklaagd is (zijn) gericht;

- f. de aangeklaagde: de medewerker, werkzaam in de instelling, of de instelling zelf;
- g. de instelling: elke in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet c.q. Algemene wet bijzondere ziektekosten.

Artikel 2 **Primaire opvang van algemene klachten binnen de lijnorganisatie**

1. Indien de klager hiertoe bereid is wordt er eerst naar een oplossing gezocht door middel van bespreking van de klacht met de medewerker die het aangaat. De aangesproken medewerker neemt direct een standpunt in over de klacht of zal uiterlijk binnen veertien dagen mondeling of schriftelijk op de klacht reageren. De aangesproken medewerker wijst de klager op de mogelijkheid om een klacht aan de commissie voor te leggen en de wijze waarop van de regeling voor de klachtenbehandeling kennis kan worden genomen.
2. Wanneer dit gesprek naar het oordeel van de klager niet tot een bevredigende oplossing leidt, of de reactie van de betreffende medewerker stemt de klager niet tot tevredenheid, wordt de klacht voorgelegd aan de (al dan niet directe) leidinggevende. De leidinggevende geeft, al dan niet na een gesprek met de klager en de betreffende medewerker en zonedig na informatie ingewonnen te hebben bij de direct leidinggevende, uiterlijk binnen veertien dagen een schriftelijke reactie op de klacht.
3. Het staat de klager te allen tijde vrij de klacht rechtstreeks aan de commissie voor te leggen.

ASVZ

Vastgesteld door de Raad van Bestuur d.d: 17 maart 2010
De CCR heeft instemming verleend op: 11 maart 2010
De OR heeft instemming verleend op: 31 juli 2009

pagina 3 van 7

Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de commissie

1. Ten behoeve van de instelling is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement..
2. De commissieleden en de plaatsvervangende leden, worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur.
3. Ten minste twee leden en één plaatsvervangend lid worden benoemd op voordracht van de cliëntenraad. De overige leden worden benoemd op voordracht van de Raad van Bestuur.
4. De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn tweemaal voor dezelfde periode herbenoembaar;
5. De commissie bestaat uit drie leden en heeft drie plaatsvervangende leden, waaronder een plaatsvervangend voorzitter. Van de commissie maken in ieder geval een jurist en een orthopedagoog deel uit. De voorzitter alsmede de plaatsvervangend voorzitter van de commissie zijn niet werkzaam voor of bij de instelling.
6. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door een daartoe door de instelling aan te wijzen ambtelijk secretaris. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.
7. Aan de leden en de plaatsvervangende leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid of als plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 4 Indiening van de klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. De klager kan bij het op schrift stellen c.q. de formulering van de klacht zo nodig een beroep doen op een vertrouwenspersoon dan wel de ambtelijk secretaris..
2. De ontvangst van de klacht wordt de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure.
3. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen vijf werkdagen na de ontvangst van de klacht mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure.
4. Aan de behandeling van de klacht nemen te allen tijde drie leden van de commissie deel, onder wie de onafhankelijke voorzitter. Bij de behandeling van een specifieke klacht zijn in ieder geval een jurist en een orthopedagoog betrokken.
5. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een andere wijze bij de klacht betrokken is.

Artikel 5 Het niet of niet verder behandelen van een klacht (ontvankelijkheid)

1. Een algemene klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat de klager niet voldoet aan de vereisten als gesteld in artikel 1 sub e, eerste en tweede volzin.
2. Een specifieke klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien de klager niet voldoet aan de vereisten als gesteld in artikel 1 sub e, derde volzin.
3. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien een gelijke en door dezelfde persoon ingediende klacht reeds bij de commissie in behandeling is.
4. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
5. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat
 - a. de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 sub d;
 - b. de klager, voor zover dit in redelijkheid van hem kan worden gevergd, geen enkele medewerking verleent aan de behandeling van de klacht;
 - c. de klager geen enkel belang heeft bij de klacht.

Artikel 6 **Bevoegdheden van de commissie**

1. De commissie heeft vrije toegang tot de instelling met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
2. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van de klager respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen, voor zover noodzakelijk, daarvoor toestemming is verkregen.
3. De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voorzover dit niet in strijd is met enige wettelijke verplichting tot geheimhouding.
4. Uitsluitend de leden die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn hebben de bevoegdheid de op de klacht betrekking hebbende informatie in te winnen.
5. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
6. De commissie kan de beslissing waartegen een specifieke klacht is gericht schorsen voor de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal dienen te geven. Van een schorsing stelt zij klager, de aangeklaagde alsmede de Raad van Bestuur schriftelijk in kennis.
7. De commissie heeft inzake een algemene klacht de bevoegdheid de klager te verzoeken om de klacht te bespreken met de medewerker die het aangaat en aldus de klacht binnen de lijnorganisatie te doen oplossen als bedoeld in artikel 2 van deze regeling indien door de commissie is vastgesteld dat zulks nog niet is geschied, dan wel de klager te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden. Indien de klager zich bereid verklaart om de klacht te bespreken met de medewerker die het aangaat en aldus de klacht binnen de lijnorganisatie te doen oplossen als bedoeld in artikel 2 van deze regeling gaat de commissie niet over tot de behandeling van de klacht dan nadat de klager de commissie schriftelijk verzocht heeft de klacht alsnog in behandeling te nemen.

Artikel 7 **De werkwijze van de commissie**

Artikel 7.1 **Vorbereidende handelingen**

De voorzitter en de secretaris nemen tezamen die maatregelen die nodig zijn voor een vlotte behandeling, zoals het doen toelichten door de klacht door de klager, het opvragen van stukken en van commentaar bij de instelling.

Artikel 7.2 **Inzien van stukken**

1. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien tenzij deze als vertrouwelijk dienen te worden beschouwd.
2. Als vertrouwelijk worden aangemerkt die stukken waarvan de opsteller met argumenten aangeeft dat die niet rechtstreeks ter kennis van de klager kunnen worden gebracht (de zogenaamde medische expertise). Stukken die in deze zin als vertrouwelijk worden aangemerkt, kunnen worden ingezien door een door de klager gemachtigde arts.

Artikel 7.3 **Het horen van klager en aangeklaagde**

1. De klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk, ter bepaling van klager en aangeklaagde, een toelichting te geven op de gedraging cq. beslissing waarover is geklaagd.
2. De aangeklaagde is gehouden om aan de schriftelijke oproep van de commissie om door de commissie te worden gehoord gevolg te geven.
3. De van klager en aangeklaagde ontvangen informatie, voor zover niet aangemerkt als vertrouwelijk, wordt op basis van het beginsel van hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
4. De klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door hen aan te wijzen personen.
5. De klager en aangeklaagde worden in elkaars tegenwoordigheid door de commissie gehoord. De commissie kan, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, besluiten klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid te horen.

Artikel 7.4 **Oordeel over de klacht en berichtgeving**

ASVZ

Vastgesteld door de Raad van Bestuur d.d: 17 maart 2010
De CCR heeft instemming verleend op: 11 maart 2010
De OR heeft instemming verleend op: 31 juli 2009

1. De commissie oordeelt onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
2. In geval van een algemene klacht stelt de commissie binnen zes weken na de ontvangst van de klacht, dan wel het verzoek om de klacht alsnog in behandeling te nemen, de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 5.
De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
3. In geval van een specifieke klacht geeft de commissie binnen twee weken na de ontvangst van de klacht, doch indien het een klacht betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen binnen vier weken na de ontvangst van de klacht, schriftelijk kennis van haar met redenen omklede oordeel over de gegrondheid van de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 5 aan de klager, de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
Het oordeel van de commissie over de gegrondheid van een specifieke klacht is bindend.
4. Indien de klacht de Raad van Bestuur betreft is het voorgaande van overeenkomstige toepassing doch wordt door de commissie tevens een afschrift van het besluit aan de Raad van Toezicht gezonden.

Artikel 7.5 **Beslissing van de Raad van Bestuur cq. Raad van Toezicht en berichtgeving**

1. In geval van een algemene klacht deelt de Raad van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de commissie binnen vier weken na de ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij al dan niet naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Indien de algemene klacht de Raad van Bestuur betreft deelt de Raad van Toezicht aan de klager, de Raad van Bestuur en de commissie binnen vier weken na de ontvangst van het oordeel van de commissie haar met redenen omklede standpunt ten aanzien van de klacht mee aan de hiervoor genoemde betrokkenen.

Artikel 8 **Slotbepaling**

1. Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden zal verrichten, kan de commissie nadere regels stellen. Bij strijdigheid tussen deze nadere regels en deze regeling betreffende de behandeling van klachten prevaleert de laatstgenoemde regeling.
2. Elk lid van de commissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht betreffende de gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
De commissie deelt voorafgaande aan de behandeling van de klacht de bij de klacht betrokkenen de hier omschreven plicht mee.
3. De commissie brengt jaarlijks aan de Raad van Bestuur een verslag uit, waarin in ieder geval het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten wordt aangegeven.
4. De commissie kan aan de Raad van Bestuur voorstellen doen met betrekking tot de wijziging van deze regeling.
5. De kosten voor de behandeling van klachten door de commissie worden gedragen door stichting ASVZ. De leden van de commissie ontvangen een vergoeding voor gemaakte reiskosten. De kosten van bijstand door derden aan de klager dienen door betrokkene zelf te worden gedragen.
6. Het adres waar een klacht moet worden ingediend zal door de Raad van Bestuur worden bekendgemaakt door middel van een schriftelijke mededeling dienaangaande op de daarvoor in aanmerking komende plaatsen binnen de onderscheidenlijke voorzieningen van de instelling. In die schriftelijke mededeling wordt tevens bekendgemaakt op welke wijze waarop van de regeling voor de klachtenbehandeling kennis kan worden genomen.

De Raad van Bestuur heeft deze regeling vastgesteld per 17 maart 2010, na overleg met de commissie, de Raad van Toezicht en met inachtneming van het instemmingsrecht van de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

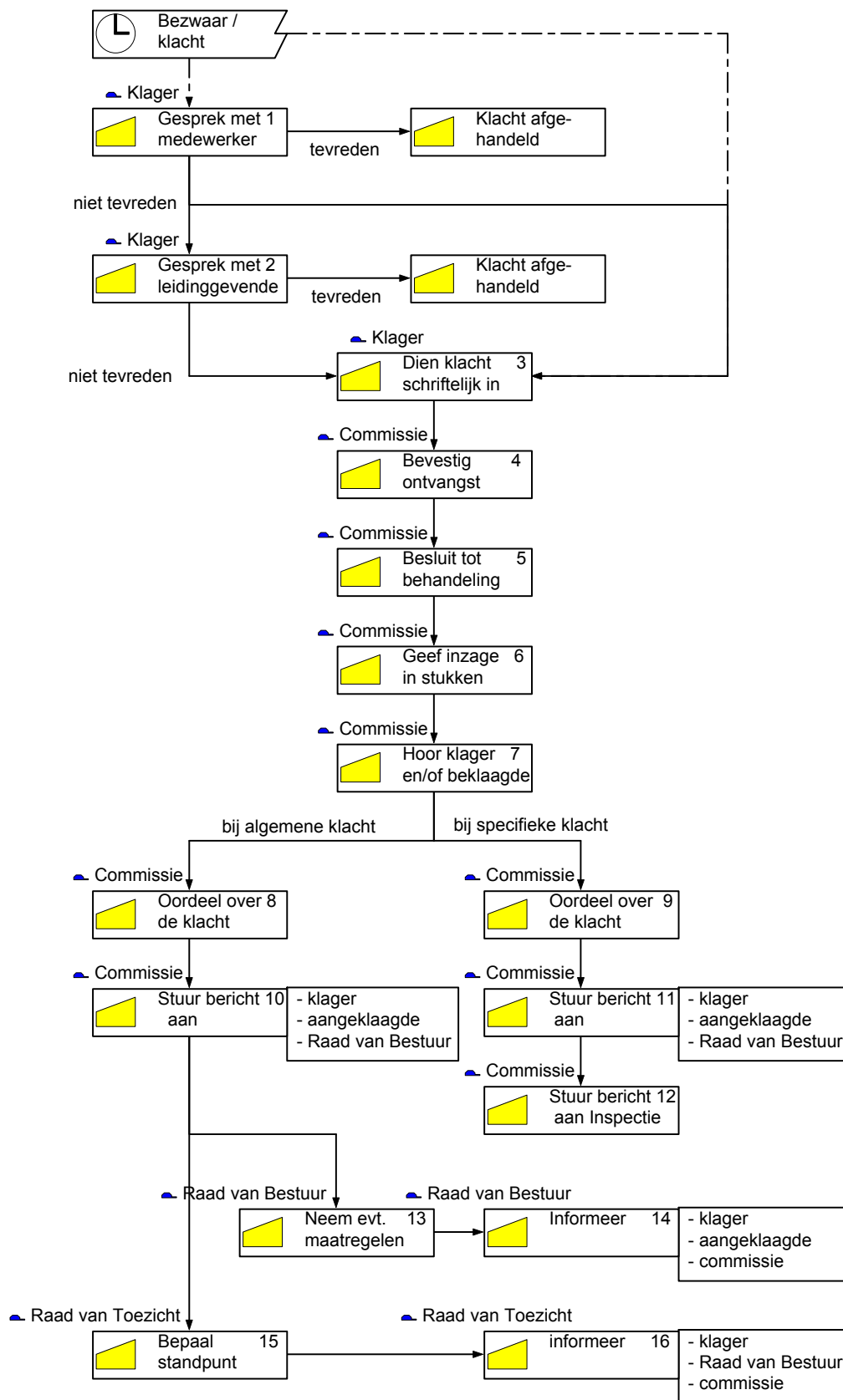
Stroomschema:

ASVZ

Vastgesteld door de Raad van Bestuur d.d: 17 maart 2010

De CCR heeft instemming verleend op: 11 maart 2010

De OR heeft instemming verleend op: 31 juli 2009



ASVZ

Vastgesteld door de Raad van Bestuur d.d: 17 maart 2010
 De CCR heeft instemming verleend op: 11 maart 2010
 De OR heeft instemming verleend op: 31 juli 2009