

DE KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN

Deze klachtenregeling is van toepassing op de cliënten van de Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder, en Zorgokee

INHOUD

Klachtenregeling¹

1. Doelstelling van de klachtenregeling	4
2. Toepassingsgebied	4
3. Onvrede en klacht	4
4. Klager	4
5. Medewerker	6
6. Klachtencommissie.....	6
7. Voorafgaand overleg	7
8. Indienen klacht.....	8
9. Niet-ontvankelijkheid of intrekking van de klacht.....	8
10. Bemiddeling	9
11. Behandeling	10
12. Bevoegdheden.....	10
13. Uitspraak.....	10
14. Beslissing	11
15. Regeling van bezwaren	11
16. Klachtendossier	12
17. Jaarverslag	13
18. Publicatie.....	13
19. Faciliteiten	13
20. Evaluatie en wijziging van de regeling.....	13
 KLACHTENFORMULIER.....	 15

¹ Deze regeling is voor gebruik door cliënten en door de klachtencommissie. Klachten die betrekking hebben op de Wvvgz dienen ingediend te worden bij de onafhankelijke klachtencommissie Wvvgz. Hiervoor geldt het klachtenreglement Wvvgz.

Vooraf

Klachtbehandeling is een belangrijk instrument in het kader van het kwaliteitsbeleid. Klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers c.q. nabestaanden worden in behandeling genomen en op oorzaken onderzocht ter voorkoming van herhaling.

Aan de behandeling van klachten ligt een klachtenregeling ten grondslag. Een klacht kan op uiteenlopende kwaliteitsaspecten van de hulpverlening betrekking hebben. Afhankelijk van de klacht kan onderzocht worden of bijvoorbeeld bepaalde gedragsregels of procedures in de interne gedragscodes, het privacyreglement of het dossierreglement niet of onvoldoende zijn nageleefd (kwaliteitstoetsing). Vervolgens wordt bekeken of en zo ja op welke wijze met bepaalde maatregelen dergelijke klachten voorkomen kunnen worden (kwaliteitsverbetering). Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op maatregelen die de individuele hulpverlener betreffen, maar ook op verandering van bestaande gedragsregels / procedures. Het is in het kader van kwaliteitsbeleid dus belangrijk zowel tekenen van ongenoegen als klachten te registreren en te analyseren.

Begin 2019 is deze klachtenregeling opnieuw aan ontwikkelingen binnen de wetgeving en de organisatie aangepast.

Op grond van de WMO, de Jeugdwet en de Wkkgz zijn jeugdzorgaanbieders verplicht om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over de zorgaanbieder, dan wel over de voor de zorgaanbieder werkzame personen.

De Jeugdwet, WMO en de Wkkgz regelen alleen de formele behandeling van klachten. Over het voortraject (opvang en bemiddeling) bevatten deze wetten geen voorschriften.

De Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder en Zorgokee hechten aan zo'n voortraject. Immers: door een goede eerste opvang van klachten bevordert de zorgaanbieder, dat niet alleen op schrift gestelde klachten, maar ook uitingen van onvrede eerder en minder belastend voor de klager aan de orde kunnen worden gesteld, waardoor onnodige juridisering en formalisering wordt voorkomen. Dit heeft als groot voordeel dat de zorgaanbieder meer en betere informatie krijgt over tekortkomingen in de zorg.

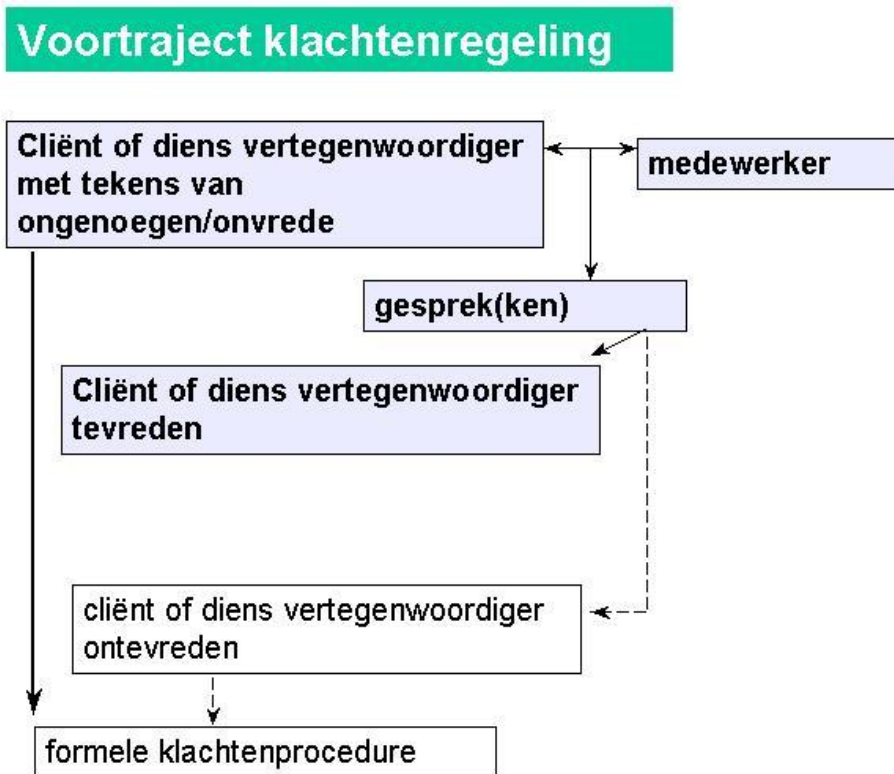
Omdat elke uiting van onvrede en elke klacht door ons gezien wordt als een kans om de kwaliteit van onze zorgverlening te verbeteren, is aandacht voor het voortraject belangrijk. Bovendien nodigt deze houding ten aanzien van tekenen van ongenoegen uit tot een positieve bejegening.

De bespreking van uitkomsten van klachtenbehandeling en het voortraject (de tekenen van ongenoegen) bieden elk jaar opnieuw goede stimulansen om alert te blijven op de kwaliteit van de zorgverlening. Minimaal eens per jaar vindt per team een bespreking van de registratie van binnengekomen uitingen van onvrede en klachten plaats.

De teamcoördinator c.q. directeur van het betreffende concernonderdeel rapporteert en bespreekt verbetermaatregelen op klachten, en effecten daarvan, in de tertiaalrapportages aan de bestuurder.

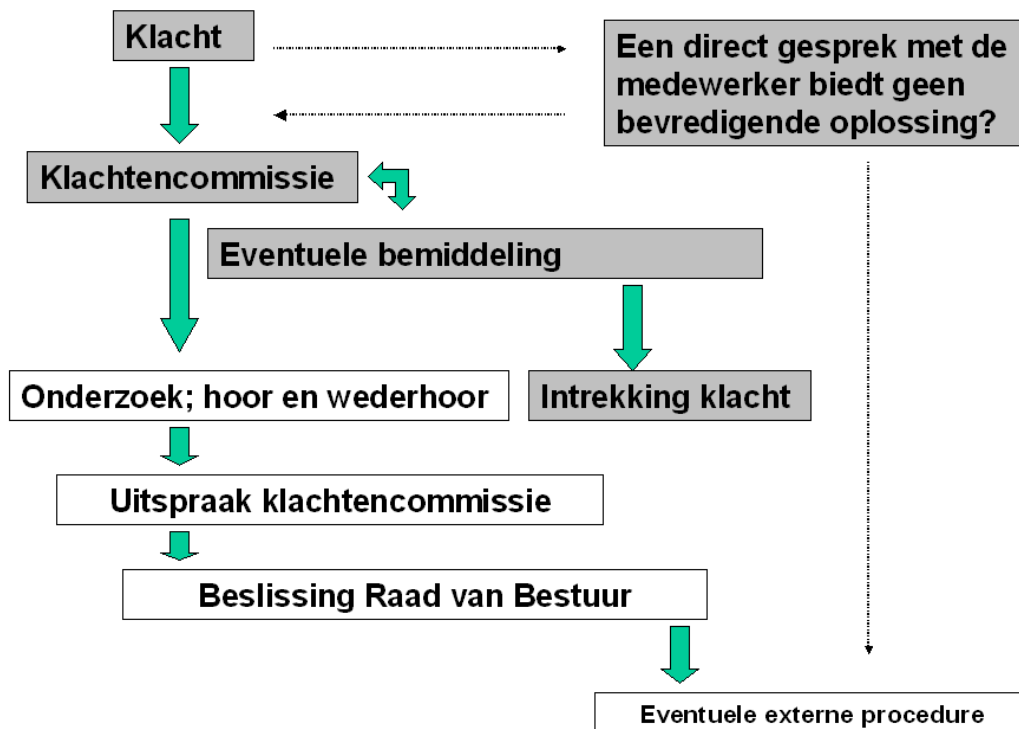
Een voorgestelde maatregel ter oplossing van bepaalde meer structurele teamoverstijgende problemen, die tijdens voornoemde tertiaal besprekingen ter sprake is gekomen, dient gemeld te worden aan alle teamcoördinatoren en het aan het BAO *met een door teamcoördinatoren gedragen voorstel*. De bestuurder neemt (naar aanleiding van het advies van de adviseurs) in het BAO een besluit.

In schema ziet het voortraject er als volgt uit:



In het "voortraject" van de klachtenprocedure wendt een cliënt of zijn vertegenwoordiger zich klagend tot een medewerker. Er is dan formeel geen sprake van een klacht. Dit is pas het geval wanneer de klager zich met zijn klacht tot de Klachtencommissie wendt. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. Het staat de cliënt of zijn vertegenwoordiger altijd vrij om zich zonder meer rechtstreeks tot de Klachtencommissie te richten met de klacht.

Schematisch ziet de formele klachtenprocedure er als volgt uit:



1. Doelstelling van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het bieden van een procedure voor behandeling van klachten.
- b. Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening teneinde de kwaliteit van deze zorgverlening te verbeteren.

2. Toepassingsgebied

Met 'cliënt' bedoelen wij een natuurlijk persoon aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend. Onder 'cliënten', worden ook verstaan degenen, die in samenhang met de behandeling/begeleiding van het betreffende kind, jeugdige of volwassene zelf behandeling en/of begeleiding van de onder de instelling ressorterende eenheden krijgen of als 'opdrachtgever' voor de behandeling/ begeleiding van het betreffende kind of jeugdige bij de behandeling/begeleiding betrokken zijn.

Deze regeling is van toepassing op de cliënten van de instelling (Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder en Zorgokee).

3. Onvrede en klacht

Onder onvrede wordt verstaan een uiting van ongenoegen met betrekking tot een gedraging, het handelen, nalaten of genomen besluiten door de eenheid, de Instelling of voor de eenheid/Instelling werkzame personen. Het gaat om gedragingen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

Een klacht is een uiting van onvrede die als zodanig omschreven overeenkomstig deze regeling aan de Klachtencommissie is voorgelegd.

4. Klager

De klager is degene die een klacht indient. Bij de Klachtencommissie kan een klacht tegen de Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder of Zorgokee worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder:

- a. Door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
- b. Door een nabestaande indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

Vertegenwoordiging

Waar de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst of de Jeugdwet van toepassing is: indien de betrokkene jonger is dan 12 jaar, treden de ouders, die het ouderlijk gezag uitoefenen, dan wel de door de rechter aangewezen voogd, curator of mentor in de plaats van de betrokkene.

Waar de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst of de Jeugdwet van toepassing is: voor de betrokkene in de leeftijd van 12 tot 18 jaar die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake, treden de ouders, die het ouderlijk gezag uitoefenen, dan wel de door de rechter aangewezen voogd, curator of mentor in de plaats van de betrokkene.

Waar de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst of de Jeugdwet van toepassing is: indien de betrokkene in de leeftijdscategorie van 12 tot 16 valt en in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, treden naast de betrokkene zelf, diens ouders, voogd, curator of mentor op.

Waar de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst of de Jeugdwet niet van toepassing is: indien betrokkene jonger dan 16 jaar is treden de ouders, die het ouderlijk gezag uitoefenen, dan wel de door de rechter aangewezen voogd, curator of mentor in de plaats van de betrokkene.

Een betrokkene van 16 jaar en ouder, die in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, is geheel handelingsbekwaam en kan alleen met zijn gerichte toestemming worden vertegenwoordigd¹.

Indien de betrokkene ouder is dan 18 jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake, treedt in volgorde als hier weergegeven, als vertegenwoordiger voor hem op²:

- Indien de betrokkene onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld, de curator of mentor.
- Indien de betrokkene deze schriftelijk heeft gemachtigd, de persoonlijk gemachtigde.
- Indien de persoonlijk gemachtigde ontbreekt of niet optreedt, de echtgenoot of andere levensgezel van betrokkene.
- Indien deze persoon dat niet wenst of ontbreekt, een kind, broer of zus van betrokkene.

Ook de betrokkene, die ouder is dan achttien jaar en wel in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, heeft de mogelijkheid een andere persoon schriftelijk te machtigen om in diens plaats als vertegenwoordiger op te treden.

Een toestemming kan door betrokkene of zijn vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken.

De persoon, die in de plaats treedt van de betrokkene, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij is gehouden de betrokkene zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taken te betrekken.

Indien een vertegenwoordiger optreedt namens de betrokkene, komt de verantwoordelijke zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet en dit reglement na jegens deze vertegenwoordiger, tenzij die nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed verantwoordelijke.

Wanneer de (ex)cliënt als bedoeld onder 2 is overleden kunnen nabestaanden (in de ruimste zin van het woord) een klacht indienen over een gedraging, nalaten of besluit met betrekking tot de (overleden) cliënt door de eenheid of haar medewerkers.

Met uitzondering van nabestaanden zoals hiervoor vermeld moet iemand die optreedt namens een (ex)cliënt als bedoeld onder 2 dit aantonen met een schriftelijke verklaring van degene die wordt vertegenwoordigd. Zolang een dergelijke verklaring -na een verzoek daartoe van de Klachtencommissie- ontbreekt is een klacht niet ontvankelijk.

¹ Een ouder met gezag die om inzage vraagt of inlichtingen, kan die pas krijgen na een gerichte toestemming van de minderjarige zelf.

² De hier genoemde categorieën sporen met die in de WGBO.

5. Medewerker

De medewerker is de persoon die werkzaam is (geweest) ten behoeve van de instelling (Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder of Zorgokee).

6. Klachtencommissie

a. Taak

- In ontvangst nemen van klachten.
- Voorlichting geven over het reglement klachtrecht aan klagers en aangeklaagden en hun eventuele vertegenwoordigers, nadat een klacht ter behandeling bij de commissie is ingediend.
- Beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht.
- Bemiddelen van klachten.
- Onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van relevante informatie).
- Doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Registreren van klachten en het uitbrengen van een geanonimiseerd jaarverslag.
- Doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur inzake mogelijkheden van bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit door de commissie behandelde klachten.

De commissie is een adviescommissie van de zorgaanbieder.

Het oordeel van de commissie over de (on)gegrondheid van een klacht is bindend voor de zorgaanbieder. Het advies c.q. de aanbevelingen van de commissie n.a.v. een klacht gelden voor de zorgaanbieder als zwaarwegend advies.

b. Samenstelling

De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 5 en maximaal 7 leden.

De leden mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke banden hebben met de instelling. Ook mogen de leden geen cliënt zijn van één van de eenheden van de Instelling.

De leden worden benoemd door de Raad van Bestuur op basis van de volgende voordracht:

- 2 leden op voordracht van de managers van de eenheden/projecten;
- 3 leden op voordracht van de cliëntenraden van Instelling;
- 2 leden op voordracht van de professionele medewerkers.

Indien de voordracht van de managers en/of de professionele medewerkers niet binnen twee maanden na een schriftelijk verzoek daartoe van de Raad van Bestuur tot stand is gekomen of niet compleet is, heeft de Raad van Bestuur het recht om zelf in de benodigde voordrachten te voorzien.

Indien de voordracht van de cliëntenraden van Instelling niet binnen twee maanden na een schriftelijk verzoek daartoe van de Raad van Bestuur tot stand is gekomen of niet compleet is, heeft de Raad van Bestuur het recht om cliënten-/patiëntenverenigingen of -platforms te verzoeken om de dan nog vereiste voordracht(en) te doen.

Indien de voordracht van de cliënten-/patiëntenverenigingen of -platforms niet binnen twee maanden na een schriftelijk verzoek daartoe van de Raad van Bestuur tot stand is gekomen of niet compleet is, heeft de Raad van Bestuur het recht om zelf in de benodigde voordrachten te voorzien.

De leden kiezen uit hun midden een voorzitter.

De Raad van Bestuur laat zich bij benoemingen van leden van de Klachtencommissie adviseren door de voorzitter van de Klachtencommissie³.

De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris en een secretaresse die door de Raad van Bestuur worden benoemd. De ambtelijk secretaris en de secretaresse hebben geen stemrecht.

c. Zittingsduur

De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar. Hiervan kan worden afgeweken teneinde voldoende continuïteit in de bezetting te handhaven.

De commissie stelt een rooster van aftreden op zodanig, dat per jaar uit elke voordrachtsgroepering tenminste één lid aanblijft. Waar nodig treft de commissie een overgangsregeling.

d. Tussentijds aftreden

Bij tussentijds aftreden benoemt de Raad van Bestuur overeenkomstig het bepaalde onder b, een nieuw lid. Het nieuwe lid treedt af op het moment waarop zijn voorganger afgetreden zou zijn.

e. Schorsing en ontslag

Een lid van de Klachtencommissie kan door de Raad van Bestuur worden geschorst of ontslagen wegens verwaarlozing van zijn taak of wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van de Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder of Zorgokee kan worden verlangd.

Schorsing of ontslag om genoemde redenen zal in ieder geval plaatsvinden wanneer tenminste vier leden van de Klachtencommissie een verzoek daartoe bij de Raad van Bestuur indienen.

f. Geheimhouding

De leden, de ambtelijk secretaris en de secretaresse zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak vertrouwelijk ter kennis komt. Deze verplichting geldt niet voor zover enig wettelijk voorschrift of een op een wet gebaseerde regeling verplicht tot het bekend maken van deze gegevens.

g. Adres

De Klachtencommissie is bereikbaar op het adres van de Mutsaersstichting. Het adres luidt: Postbus 242, 5900 AE te Venlo.

7. Voorafgaand overleg

De klager die onvrede uit, bespreekt deze indien mogelijk eerst met de medewerker(s) op wie de onvrede is gericht. Dit is evenwel niet verplicht. Een klager mag zich te allen tijde rechtstreeks tot de Klachtencommissie wenden met een klacht.

Tijdens dit overleg dient de medewerker op wie de onvrede is gericht kort de klachtenregeling uit te leggen. De klager heeft het recht zich bij dit overleg te laten bijstaan door een door hem aan te wijzen persoon.

Leidt het overleg niet tot een oplossing, dan kan de klager een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

³ De voorzitter heeft een verkennend gesprek met voorgedragen kandidaten en rapporteert daarover aan de Raad van Bestuur.

8. Indienen klacht

Het staat de cliënt of zijn vertegenwoordiger altijd vrij om zich zonder meer rechtstreeks tot de Klachtencommissie te richten met de klacht.

Met uitzondering van nabestaanden zoals hiervoor vermeld moet iemand die optreedt namens een (ex)cliënt als bedoeld onder 2 dit aantonen met een schriftelijke verklaring van degene die wordt vertegenwoordigd.

Zolang een dergelijke verklaring ontbreekt, is een klacht niet ontvankelijk.

Ook wanneer betrokken medewerker niet meer in dienst is van de instelling, neemt de Klachtencommissie de klacht toch in behandeling.

Een klacht wordt bij de Klachtencommissie ingediend door middel van het overleggen van een ingevuld klachtenformulier (zie bijlage) of een brief.

De Klachtencommissie bevestigt de klager binnen vijf werkdagen de ontvangst van het ingevulde klachtenformulier/brief en informeert hem over het verdere verloop van de procedure. Een afschrift van de klacht wordt door de commissie verzonden naar de Raad van Bestuur/het management en waar van toepassing de medewerker(s) op wie de klacht is gericht.

De Klachtencommissie draagt de behandeling van een ingediende klacht over aan een speciale Klachtencommissie indien blijkt dat de klacht een onderwerp betreft waarvoor binnen de Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder of Zorgokee een speciale klachtenprocedure geldt.

9. Niet-ontvankelijkheid of intrekking van de klacht

Wanneer de Klachtencommissie zich onvoldoende deskundig acht om een oordeel te geven inzake een klacht over een complexe beroepsinhoudelijke gedraging van een hulpverlener zal de Klachtencommissie in eerste instantie de klager adviseren zich te wenden tot een externe (klachten)instantie die toegerust is voor de beoordeling van dergelijke klachten (o.a. tuchtcollege voor zover het gaat om beroepen waarvoor tuchtrecht geldt). Wenst de klager toch een uitspraak van de Klachtencommissie, dan zal de Klachtencommissie tenminste toetsen of bij de vaststelling van bijvoorbeeld de diagnose de nodige zorgvuldigheid is betracht en voldaan is aan wettelijke vereisten (WGBO etc.).

Waar dit is aangewezen bij de behandeling van een klacht over een complexe beroepsinhoudelijke gedraging van een hulpverlener kan de Klachtencommissie een verzoek richten aan de Raad van Bestuur om ad hoc een onafhankelijke deskundige toe te voegen aan de Klachtencommissie als adviseur (niet als lid) van de Klachtencommissie.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- a. De klacht wordt ingediend door een ander dan de op grond van dit reglement tot klagen bevoegde personen of hun gemachtigden.
- b. De cliënt is overleden en anderen dan een (gemachtigde door een) nabestaande een klacht indienen.
- c. De klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet onder verantwoordelijkheid van de Instelling vallen.
- d. De klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- e. Een identieke klacht nog wordt bemiddeld, dan wel behandeld.
- f. De klacht anoniem wordt ingediend.
- g. De gedraging waarover klager klaagt 2 jaar of langer geleden is. Echter, indien de gedraging dusdanig ernstig is, beslist de voorzitter van de Klachtencommissie of de klacht alsnog ontvankelijk verklaard wordt.
- h. De gedraging waarover klager klaagt van onvoldoende gewicht is. De voorzitter van de Klachtencommissie beslist hierover. Dit laat onverlet dat klager de mogelijkheid heeft zijn klacht voor te leggen aan een tuchtcollege.

Ook wanneer betrokken medewerker niet meer in dienst is van de instelling, neemt de Klachtencommissie de klacht toch in behandeling.

Anonieme of collectieve klachten kunnen eventueel kenbaar gemaakt worden aan de betrokken cliënten van de eenheid waarop de klacht van toepassing is. De betrokken cliëntenraad van de eenheid waarop de klacht van toepassing is kan dergelijke klachten verzamelen en zo mogelijk omzetten naar ongevraagde adviezen in het kader van de wettelijk geregelde medezeggenschap.

Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de Klachtencommissie. Indien een klacht niet ontvankelijk is, wordt hiervan binnen vijf werkdagen nadat dit duidelijk is geworden schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur/het management.

Een klacht wordt niet verder bemiddeld, dan wel behandeld, als zij wordt ingetrokken, of indien zij naar genoegen van de klager is weggenomen. Indien dit het geval wordt hiervan binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, waarvan toepassing de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur/het management.

Wanneer een klacht tevens een aansprakelijkheidsstelling en/of een schadeclaim bevat, informeert de Klachtencommissie hierover de Raad van Bestuur, zodat klager en zorgaanbieder over de verdere afhandeling daarvan afspraken kunnen maken. De Klachtencommissie geeft alleen een uitspraak over een klacht.

Een klager behoudt voor zover van toepassing in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, die een klacht in behandeling neemt, zoals het tuchtrecht of de burgerlijke of strafrechter. Als de klager hiertoe besluit heeft het de voorkeur, dat hij dit overwijld aan de Klachtencommissie mededeelt.

10. Bemiddeling

De Klachtencommissie stelt vast of de klacht weggenomen kan worden door bemiddeling tussen de klager en de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht. Voor een bemiddelingspoging is zowel de instemming van aangeklaagde als klager noodzakelijk. Het staat de klager of de aangeklaagde vrij om de Klachtencommissie te verplichten tot klachtbehandeling zonder meer.

Leent de klacht zich voor bemiddeling en stemmen partijen daarmee in dan wijst de voorzitter van de Klachtencommissie twee leden (bemiddelaars) aan, die zullen trachten het vertrouwen tussen partijen te herstellen om van daaruit in goed overleg te komen tot een oplossing van de klacht. Daarbij wordt waar nodig voorlichting gegeven over het reglement klachtrecht aan klagers en aangeklaagden en hun eventuele vertegenwoordigers. De klager heeft het recht zich bij dit overleg te laten bijstaan door een door hem aan te wijzen persoon (niet een leidinggevende werkzaam bij de Instelling).

De bemiddelaars melden standaard bij elke bemiddeling aan de klager de samen af te spreken bemiddelingstermijn van een maand. Eventuele verlenging van de bemiddelingstermijn met wederzijds goedvinden is eenmaal mogelijk met een maand. De termijnen, die gelden voor de klachtbehandeling, gaan pas in nadat de bemiddelingspoging formeel is afgesloten door de bemiddelaars met in achtname van de maximale bemiddelingstermijn (tweemaal een maand). De klager krijgt schriftelijk bericht van de afsluiting en het resultaat van de bemiddeling. Degene op wie de klacht gericht was en de Raad van Bestuur/het management, ontvangen een afschrift van dit bericht.

Als een klager op het bericht van de afsluiting binnen 4 weken niet gereageerd heeft, gaat de Klachtencommissie ervan uit dat ingestemd wordt met de bevestiging. Dit wordt in de briefwisseling vermeld.

Om vermenging van tegenstrijdige belangen te voorkomen mogen leidinggevenden werkzaam bij de Instelling niet optreden als raadsman of vertrouwenspersoon van een klager. Wanneer de klacht onderwerp van bemiddeling is geweest nemen de bemiddelaars vanuit de Klachtencommissie niet deel aan de onderzoeken in het kader van de formele klachtenbehandeling en ook niet aan de besluitvorming naar aanleiding van de conceptuitspraak. De bemiddelaars rapporteren aan de Klachtencommissie over het resultaat van de bemiddeling en niet over de redenen voor het niet slagen van de bemiddeling.

11. Behandeling

De Klachtencommissie neemt een klacht formeel in behandeling indien de klacht zich niet leent voor bemiddeling of indien de bemiddeling niet is geslaagd.

De Klachtencommissie wijst uit haar midden maximaal 2 leden aan om de volgende taken uit te voeren:

- Voorlichting geven over het reglement klachtrecht aan klagers en aangeklaagden en hun eventuele vertegenwoordigers.
- Het instellen van een onderzoek o.a. door het inwinnen van nadere informatie en door klager en aangeklaagde in de gelegenheid stellen om mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht: hoor en wederhoor. Uitgangspunt is zowel klager als beklagde in elkaars aanwezigheid te horen. Slechts in uitzonderlijke gevallen vindt hoor en wederhoor apart van elkaar plaats. De voorzitter van de Klachtencommissie neemt hiertoe, met redenen omkleed, een beslissing en stelt de keuze hieromtrent op schrift;
- Schriftelijke verslaglegging van de bevindingen;
- Hun conceptoordeel inclusief de onderzoeksbevindingen die aan de basis liggen van dit conceptoordeel voorleggen aan tenminste de andere leden van de Klachtencommissie ter vaststelling van een definitief oordeel.
- Bewaking van de voortgang en afwerking van de betreffende klachtprocedure.

Zowel de klager als degene(n) over wie geklaagd wordt, hebben het recht zich bij de hoor en wederhoor (indien beide partijen daarmee instemmen in elkaars aanwezigheid) te laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon. Wanneer ondersteuning wordt verkregen van een persoon niet in dienst van de Instelling, zijn de eventueel daaraan verbonden kosten voor rekening van de klager respectievelijk de aangeklaagde (zie artikel 20 Faciliteiten). Om vermenging van tegenstrijdige belangen te voorkomen dient de ondersteuner van de klager geen leidinggevende werkzaam bij de Instelling te zijn.

Belangrijke toetssteen bij de beoordeling van de klacht door de Klachtencommissie zal zijn of de medewerker c.q. eenheid heeft gedaan, besloten of nagelaten wat in de situatie waarover geklaagd wordt van een goed functionerende eenheid of medewerker mag worden verwacht. Beoordelingscriteria daarbij zijn wettelijke bepalingen, toelatingsnormen, beroepscode, alsmede instellingsbeleid en interne (kwaliteit)regelingen.

12. Bevoegdheden

Bemiddelaars en de Klachtencommissie hebben ter uitoefening van hun functie de volgende bevoegdheden:

- a. Vrije toegang tot de instelling met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en het redelijkerwijs tegemoetkomen aan de condities die vanuit de organisatie worden gesteld;
- b. Onverminderd wettelijke verplichtingen van informatieverstrekkers, het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van de functie;
- c. Na verkregen toestemming van de klager het raadplegen van het persoonlijk dossier van de (ex)patiënt of (ex)cliënt voor zover noodzakelijk voor de behandeling van de klacht ; indien een klacht is ingediend na het overlijden van een patiënt blijft in principe het persoonlijk dossier gesloten.
- d. Het voor hoor en wederhoor oproepen van partijen.
- e. Zo nodig inschakelen van deskundigen.

13. Uitspraak

De Klachtencommissie mag geen uitspraken doen over schadeclaims.
Een uitspraak van de Klachtencommissie beperkt zich tot de gegrondheid van de klacht.
De Klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond beoordelen. De Klachtencommissie kan hierbij aanbevelingen doen.

De uitspraak bevat zowel de beschrijving van de klacht, een samenvatting van de activiteiten die de commissie ter behandeling van de klacht heeft ondernomen, de bevindingen, overwegingen en de beslissing van de commissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht met eventuele adviezen/aanbevelingen aan de Raad van Bestuur/het management.

De besluitvorming binnen de commissie over de uitspraak vindt bij voorkeur unaniem en desnoods op basis van meerderheid van stemmen plaats.

De Klachtencommissie stuurt binnen 6 weken na indiening van de klacht een schriftelijk en beargumenteerde uitspraak aan de Raad van Bestuur/het management, aan de klager en aan de medewerker(s) tegen wie de klacht gericht is.

De termijn van 6 weken mag eenmaal met 4 weken worden verlengd indien de Klachtencommissie dit voor een goede behandeling van de klacht nodig acht.

De Klachtencommissie doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en de Raad van Bestuur/het management onder vermelding van de termijn, waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de instelling daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

14. Beslissing

De Raad van Bestuur beslist *op basis van een advies van het management* schriftelijk en met redenen omkleed binnen 3 weken na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie of en zo ja welke maatregelen genomen worden.

Een afschrift van deze beslissing wordt terstond gezonden aan de klager en de medewerker(s) op wie de klacht is gericht, alsmede aan de secretaris van de Klachtencommissie.

De termijn van 3 weken mag eenmalig met 2 weken worden verlengd wanneer de Raad van Bestuur dit voor een goede reactie op de uitspraak van de Klachtencommissie noodzakelijk acht.

De Raad van Bestuur doet daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan de Klachtencommissie.

De termijn van 3 weken mag eenmalig met 2 weken worden verlengd wanneer de Raad van Bestuur vanwege vakantie of kortdurende ziekte afwezig is.

Gedurende deze afwezigheidsperiode dient de Raad van Bestuur het betreffende secretariaat of een zaakwaarnemer gemandateerd te hebben brieven van de Klachtencommissie te openen en van de afwezigheidsperiode schriftelijk mededeling te doen aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan de Klachtencommissie.

Bij langer durende afwezigheid wegens ziekte of om andere redenen dient de Raad van Bestuur andere personen te mandateren op de uitspraak van de Klachtencommissie te reageren. Van deze mandatering wordt gewag gemaakt in de reactie van de gemandateerde op de uitspraak van de Klachtencommissie.

Eventuele maatregelen ter uitvoering van een uitspraak/*beslissing* worden zo spoedig mogelijk genomen door de Raad van Bestuur/het management van de Instelling.

15. Regeling van bezwaren

De commissie informeert klager en aangeklaagde over de regeling van bezwaren.

Indien (één van) de betrokkenen bij de behandeling van een klacht van mening (is) zijn dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd, kan bemiddeling respectievelijk

uitspraak worden gevraagd bij de Raad van Bestuur. Deze mogelijkheid heeft niet het karakter van een beroep; de Raad van Bestuur toetst uitsluitend de gevolgde procedure. Wanneer na indiening van het bezwaar bij de Raad van Bestuur deze onvoldoende maatregelen treft, kan de betrokkene of iedere andere belanghebbende de kantonrechter van de plaats waar de zorgaanbieder is gevestigd schriftelijk verzoeken om de zorgaanbieder te bevelen de wet c.q. het reglement klachtrecht na te leven. Dit kan slechts gebeuren nadat de zorgaanbieder schriftelijk is aangesproken op naleving van de wet, c.q. het reglement klachtrecht en in redelijkheid in staat is gesteld om dit verzoek na te komen. Anders zal de kantonrechter het bezwaar niet kunnen behandelen.

16. Klachtendossier

Van elke binnengekomen klacht wordt een klachtendossier aangelegd.

De klager krijgt binnen 5 werkdagen na de ontvangst van de klachtbrief met de bevestiging van de klacht de folder "Als u niet tevreden bent" toegestuurd. Daarin staat dat de Klachtencommissie een dossier aanlegt, dat 15 jaar wordt bewaard en dat dit dossier voor betrokkenen ter inzage ligt. Ook staat in de folder vermeld dat betrokkene bij het secretariaat van de Klachtencommissie een kopie van deze klachtenregeling kan krijgen.

De verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de klachtenregeling is conform wettelijke verplichting gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De volgende beveiligingsmaatregelen zijn getroffen voor de toegang tot elektronische datacommunicatieapparatuur/persoonsgegevens en de toegang tot de ruimten en kasten waar persoonsgegevens bewaard worden:

1. Fysieke beveiligingsmaatregelen (afgesloten archiefkast).
2. Inbraakalarmering in de ruimte waarde archiefkast staat.
3. Logisch toegangscontrole (wachtwoord) wat betreft elektronische dossiers/documenten met persoonsgegevens.

Beheerder van het klachtendossier is de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. De toegang tot het dossier is uitsluitend voorbehouden aan de leden die rechtstreeks bij de behandeling van de klacht betrokken waren en de ambtelijk secretaris en de secretaresse van de Klachtencommissie.

De commissie draagt in samenwerking met de zorgaanbieder zorg voor een goede realisering van de rechten van de geregistreerde. Deze betreffen het recht op mededeling; het recht op inzage en afschrift; het recht op aanvulling, correctie en/of vernietiging; recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden.

Na afloop van de klachtbehandeling⁴ wordt het dossier geschoond. Dit wil zeggen dat daarna alleen nog in het dossier wordt bewaard:

- een afschrift van uitspraak van de Klachtencommissie (met een kort verslag van de bevindingen en overwegingen; de beslissing en eventuele aanbevelingen).
- een afschrift van de beslissing naar aanleiding van de uitspraak van de Klachtencommissie.
- bewijsstukken, die naar het oordeel van de Klachtencommissie bewaard moeten blijven om later nog de gang van zaken in de klachtbehandeling/bemiddeling te kunnen begrijpen.

Openbare publicatie van (onderdelen van) de uitspraak in bijvoorbeeld de krant dient zo mogelijk vermeden te worden.

Vanwege het gevaar van onbedoelde beschadiging van de goede naam en/of de privacy van betrokkenen bij de klachtbehandeling worden alle betrokkenen in een voetnoot in de uitspraak gevraagd om het openbare gebruik van de uitspraak en andere informatie ontvangen tijdens de klachtbehandeling te beperken tot eventuele juridische procedures.

Het klachtendossier wordt 15 jaar na afloop van de klachtbehandeling vernietigd.

⁴ De klachtbehandeling is afgerond na de beslissing van de Raad van Bestuur van de Mutsaersstichting naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie.

17. Jaarverslag

De Klachtencommissie maakt een jaarverslag, dat alleen geanonimiseerde gegevens bevat. In dit jaarverslag komen aan de orde:

- een beknopte beschrijving van de regeling;
- de wijze waarop de regeling onder de aandacht van cliënten is gebracht;
- de samenstelling van de Klachtencommissie;
- algemene zaken betreffende het functioneren van de Klachtencommissie;
- het aantal klagers, het aantal klachten, de aard van de klachten, de klachten die niet ontvankelijk waren met de bijbehorende redenen, het resultaat van bemiddeling en behandeling, de voorgestelde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen.

De Klachtencommissie doet een jaarverslag over het voorafgaande jaar voor 1 maart van het nieuwe jaar toekomen aan de Raad van Bestuur van de Instelling.

Voor 1 juni van het nieuwe jaar zendt de Raad van Bestuur van de Instelling het jaarverslag aangevuld met de rapportage van de binnengekomen klachten in het voortraject aan de cliëntenraden en de ondernemingsraad.

18. Publicatie

Het adres van de Klachtencommissie en de wijze waarop men kennis kan nemen van de klachtenregeling wordt in de folder "Als U niet tevreden bent" bekend gemaakt.

Deze folder is te lezen op de website van de Instelling en ligt op duidelijk zichtbare plaatsen binnen de Instelling (wachtruimten; ingangen van gebouwen) en is zo nodig opvraagbaar bij uw hulpverlener.

19. Faciliteiten

Voor de procedure van behandeling van een klacht door de Klachtencommissie worden aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.

De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige, alsmede overige kosten komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Bij uitzondering en alleen ingeval deze een onoverkomelijk bezwaar vormen voor het indienen van de klacht of voor voortzetting van de behandeling, kan de klager een *vergoeding* ontvangen van de door hem of haar gemaakte of te maken kosten. Hiertoe richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de Raad van Bestuur.

Aan de commissie is een ambtelijk secretaris en een secretaresse verbonden.

De ambtelijk secretaris treedt bij klachten als meldpunt op, registreert de binnengekomen klachten en coördineert de afhandeling en verslaglegging (door de secretaresse).

De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de Klachtencommissie.

De leden van de commissie ontvangen van de zorgaanbieder een onkostenvergoeding, waarover met de leden nadere afspraken worden gemaakt.

20. Evaluatie en wijziging van de regeling

De klachtenregeling is opgenomen in de kwaliteitshandboeken van de Instelling en wordt zo nodig vijfjaarlijks geëvalueerd.

De Raad van Bestuur draagt bovendien jaarlijks zorg voor de bespreking van het jaarverslag voortraject klachtenregeling en het jaarverslag van de Klachtencommissie in het Management en in de Raad van Toezicht.

Dit kan leiden tot (tussentijdse) verbetering c.q. wijziging van de klachtenregeling. De Cliëntenraad dient in te stemmen met wijzigingen in de klachtenregeling.

Eindverantwoordelijke voor evaluaties en verbeteringen is de Raad van Bestuur. De cliëntenraden c.q. de ondernemingsraad hebben daarbij verzwaard adviesrecht respectievelijk instemmingsrecht. Wijzigingen treden in werking binnen één maand nadat deze binnen de instelling bekend zijn gemaakt.

Deze regeling is na advisering door de Klachtencommissie, cliëntenraden van Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder en Zorgokee en met instemming van de ondernemingsraad vastgesteld door Raad van Bestuur en goedgekeurd door de Raad van Toezicht.

KLACHTENFORMULIER

Datum: _____ Uw handtekening: _____

1. Uw naam: _____
Adres: _____
Postcode: _____
Woonplaats: _____
Telefoonnummer: _____

2. Naam van de medewerker over wie u een klacht heeft: _____
Naam van de afdeling: _____
Heeft u de klacht besproken met de betrokken medewerker? (s.v.p. aankruisen wat van toepassing is)
 ja
 nee

3. Wanneer de klacht niet uzelf aangaat, maar u de klacht namens een ander indient, wat is dan uw relatie met die ander?
 partner
 ouder
 familielid, namelijk: _____
 anders, namelijk: _____

4. Wanneer u namens uw kind klaagt, wat is de leeftijd van uw kind? _____

5. Wanneer u namens een (ex) cliënt klaagt, vindt hij of zij het goed dat u de klacht indient?
 ja
 nee. Zo niet, waarom niet? _____

6. U dient hieronder of op de achterkant van dit formulier de gedraging te beschrijven waarover u een klacht indient (een brief aan dit formulier toevoegen mag ook).

**Dit formulier s.v.p. in een gesloten envelop o.v.v. "vertrouwelijk" toesturen aan:
Klachtencommissie Postbus 242, 5900 AE Venlo**