

KLACHTENREGELING Cliënten Esdégé-Reigersdaal

Per 1 januari 2017 zijn de onderdelen klachten en geschillen van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) van kracht. Eén van de gevolgen van deze wet is de aanstelling van één of meer klachtenfunctionarissen bij Esdégé-Reigersdaal. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en zorgverlener veel problemen oplost. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek op gang brengen. Bovendien kan hij de klager adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en het formuleren van de klacht.

Hoewel het in stand houden van een klachtencommissie niet meer vereist wordt in de Wkkgz, heeft Esdégé-Reigersdaal er voor gekozen deze wel te behouden.

De klachtenregeling kent twee procedures:

- Een algemene procedure voor alle cliënten;
Het betreft cliënten die behandeling, ondersteuning en/of zorg ontvangen op grond van de Wlz (Wet langdurige zorg), Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), Jeugdwet, Wet BOPZ (Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen) of de Zvw (Zorgverzekeringswet). In deze procedure wordt een ruime klachtdefiniëring gehanteerd.
- Een specifieke procedure voor de onvrijwillig opgenomen cliënten (BOPZ-indicatie);
In deze procedure wordt een beperkte klachtdefiniëring gehanteerd.

Bij de algemene procedure kan de klachtenfunctionaris de klager helpen bij het formuleren en het indienen van de klacht. Voordat de klacht inhoudelijk wordt voorgelegd aan de klachtencommissie zal de klachtenfunctionaris, middels bemiddeling, tot een oplossing proberen te komen voor de klacht. Als er geen oplossing wordt gevonden of als partijen niet wensen mee te werken aan bemiddeling, dan zal de klacht in behandeling worden genomen door de klachtencommissie. Bij de specifieke procedure bestaat er geen wettelijke verplichting voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris. De klacht wordt dan direct in behandeling genomen door de klachtencommissie. Als partijen en klachtencommissie toch gebruik wensen te maken van een bemiddeling door de klachtenfunctionaris, dan is dat mogelijk.

Als een klager zich niet kan verenigen met het resultaat van de klachtenprocedure dan kan hij zich tot de geschilleninstantie wenden, waarbij Esdégé-Reigersdaal is aangesloten. Voorwaarde is dat de klager een algemene klacht heeft en behandeling, ondersteuning en/of zorg ontvangt vanuit de Wlz of de Zvw.

De geschilleninstantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding (tot € 25.000,00) toekennen. Deze geschilleninstantie heeft een eigen reglement, dat te vinden is op de website van Esdégé-Reigersdaal.

Indien de klager zich niet wil of kan wenden tot de geschilleninstantie, heeft de klager de mogelijkheid zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

Tenslotte wordt nog opgemerkt dat voor de leesbaarheid van de regeling is gekozen om alleen de mannelijke uitgangsvorm te gebruiken voor klager, cliënt en klachtenfunctionaris.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

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

1. **Esdégé-Reigersdaal**

De Stichting Esdégé-Reigersdaal, stichting voor dienstverlening aan mensen met een beperking.

2. **Raad van bestuur**

De raad van bestuur zoals beschreven in de statuten van Stichting Esdégé-Reigersdaal.

3. **Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 2 van dit reglement en artikel 15 van de Wkkgz, aangesteld door de Raad van Bestuur van de stichting waar de functionaris voor werkt.

4. **Klachtencommissie**

De klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 3 van dit reglement en de wet BOPZ, ingesteld door de Raden van Bestuur.

5. **Klacht**

Algemeen: ieder ingediend bezwaar van een klager over een gedraging van Esdégé-Reigersdaal of voor hen werkzame personen, die gevolgen heeft voor de cliënt. Onder gedraging wordt verstaan het handelen of nalaten, alsmede het nemen van een beslissing.

Specifiek (BOPZ): De wet BOPZ (artikel 41) geeft cliënten, die krachtens die wet zijn opgenomen, specifiek klachtrecht ten aanzien van:

- 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;
- de beslissing dat, niettegenstaande verzet van de cliënt, het voorgestelde dan wel het overeengekomen behandelplan wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de cliënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (dwangbehandeling);
- de beslissing dat middelen en maatregelen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties die door de cliënt van Esdégé-Reigersdaal als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt;
- de beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht;
- het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan.

6. **Claim**

Een door een klager gedaan verzoek tot toekenning van schadevergoeding in verband met door de klager geleden schade als gevolg van een gedraging van Esdégé-Reigersdaal of voor hen werkzame personen.

7. **Klager**

Algemeen: Een klacht kan schriftelijk worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

Daarnaast kan over de weigering van Esdégé-Reigersdaal om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Specifiek: Een specifieke klacht (BOPZ) kan schriftelijk worden ingediend door de cliënt op wie de beslissing(en) waarover wordt geklaagd is (zijn) gericht, diens echtgenoot, levensgezel of degene met wie de cliënt samenwoont, de ouders van de cliënt, dan wel één van hen, voor zover zij niet van de ouderlijke macht zijn ontheven of ontzet en elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, curator of mentor van de cliënt en elke andere in Esdégé-Reigersdaal verblijvende cliënt.

8. **Aangeklaagde**

De medewerker, tegen wie de klacht zich richt, die krachtens een arbeidsovereenkomst bij Esdégé-Reigersdaal werkzaam is, alsmede stagiaires, medewerkers met een detacheringsovereenkomst en uitzendkrachten of anderen werkend onder de verantwoordelijkheid van Esdégé-Reigersdaal, dan wel Esdégé-Reigersdaal als organisatie.

Artikel 2 Benoeming en ontslag klachtenfunctionaris

1. De Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal wijst één of meer daartoe geschikte personen als klachtenfunctionaris aan.
2. De klachtenfunctionaris heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig het bepaalde in de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging van Esdégé-Reigersdaal.
3. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Indien dat wel het geval is, wordt de klacht in behandeling genomen door een andere klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.
4. De klachtenfunctionaris kan slechts uit zijn functie ontheven worden in geval van verwaarlozing van zijn taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als klachtenfunctionaris redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
5. Indien de klachtenfunctionaris niet in dienst is bij de organisatie ontvangt hij vacatiegeld voor zijn werkzaamheden en een vergoeding voor gemaakte reiskosten.

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

Ten behoeve van Esdégé-Reigersdaal is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in deze regeling.

1. De commissieleden en eventuele plaatsvervangende leden, worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur.
De commissie bestaat uit 5 onafhankelijke leden.
De Raad van Bestuur benoemt de leden als volgt:
een lid op bindende voordracht van de centrale cliëntenraad Esdégé-Reigersdaal;
twee orthopedagogen;
een jurist en
een lid-voorzitter op bindende voordracht van de 4 leden van de commissie.
Deze personen mogen geen arbeidsrechtelijke binding hebben met de stichtingen of een familiale band met cliënten c.q. verwanten.
2. Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste drie leden van de commissie deel. Bij de behandeling van een specifieke klacht zijn in ieder geval een jurist en een orthopedagoog betrokken.
3. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van éénmalige herbenoeming.

4. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door daartoe door Esdégé-Reigersdaal aan te wijzen medewerkers. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.
5. 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.
6. De commissieleden ontvangen per bijeenkomst vacatiegeld en een vergoeding voor gemaakte reiskosten.

Artikel 4 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris en klachtencommissie

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd de klager te ondersteunen en adviseren bij de formulering van zijn klacht, alsmede te bemiddelen bij een algemene klacht.
De klachtenfunctionaris is niet bevoegd te bemiddelen bij een specifieke klacht, tenzij dit gebeurt op verzoek van de klachtencommissie en beide partijen.
2. De klachtencommissie is bevoegd om algemene en specifieke klachten in behandeling te nemen.
3. De klachtenfunctionaris en -commissie hebben vrije toegang tot alle plaatsen binnen Esdégé-Reigersdaal bestemd voor cliënten, met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
4. De klachtenfunctionaris en -commissie kunnen informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden nadat, voor zover noodzakelijk, van de klager respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor schriftelijke toestemming is verkregen.
5. De klachtenfunctionaris en -commissie kunnen een ieder die binnen Esdégé-Reigersdaal werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding/beroepscode.
6. De klachtenfunctionaris en -commissie kunnen zich laten adviseren door deskundigen.
7. De klachtencommissie kan gedurende de beslistermijn hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, schorsen.

Artikel 5 Indiening van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Dit kan via een brief, mail of het daarvoor bedoelde klachtenformulier, dat op de websites van Esdégé-Reigersdaal te vinden is.
2. Het adres voor de klachtenbehandeling :
In het geval een klacht wordt ingediend met betrekking tot Esdégé-Reigersdaal:
Secretariaat klachtenbehandeling cliënten Esdégé-Reigersdaal
Postbus 1065
1700 BB Heerhugowaard
Mail: klachtencliënten@esdege-reigersdaal.nl
Het verdient aanbeveling dat klager alvorens hij een klacht indient zich wendt tot de persoon of personen op de plaats waar de klacht is ontstaan. Indien dit niet leidt tot opheffing van de klacht kan klager zich richten tot de (cliënt)begeleider of zijn leidinggevende.
3. Klager kan zich voor advies en hulp met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstand bij het formuleren van de klacht laten bijstaan door de klachtenfunctionaris van Esdégé-Reigersdaal. Deze kan benaderd worden via het secretariaat klachtenbehandeling cliënten van Esdégé-Reigersdaal.

4. De ontvangst van een klacht wordt klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan wordt binnen drie werkdagen mededeling gedaan aan degene tegen wie is klacht is gericht en aan de Raad van Bestuur.
5. Een algemene klacht wordt na ontvangst doorgezonden naar de klachtenfunctionaris om de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtencommissie wordt geïnformeerd over de klacht.
6. Een specifieke klacht wordt na ontvangst doorgezonden naar de klachtencommissie voor behandeling van de klacht.
7. Klager kan bij een specifieke klacht aan de Raad van Bestuur een verzoek doen tot schorsing van de maatregel waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 6 Het niet of niet verder behandelen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien dezelfde klacht nog in behandeling is.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
3. Een klacht die gericht is op schadeclaim wordt doorverwezen naar de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal.

Artikel 7 De werkwijze van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris zal, indien gewenst en met inachtneming van het bepaalde in artikel 2 en 4 van deze regeling, de klager helpen bij het formuleren en het indienen van de klacht bij het secretariaat klachtenbehandeling cliënten.
2. Nadat de klachtenfunctionaris, conform het bepaalde in artikel 5 lid 6 van dit reglement, een ingediende klacht heeft ontvangen zal de klachtenfunctionaris de mogelijkheden onderzoeken om, middels bemiddeling, tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Indien de klager en aangeklaagde tevreden zijn over de gevonden oplossing voor de klacht, zal de klacht als afgehandeld worden beschouwd. Klager en aangeklaagde zullen hiertoe een door de klachtenfunctionaris opgestelde verklaring ondertekenen. De klachtenfunctionaris informeert het secretariaat klachtenbehandeling cliënten.
4. Indien de klachtenfunctionaris, na uiterlijk vier weken, vaststelt dat hij geen bevredigende oplossing heeft kunnen bereiken voor de klacht, beëindigt hij zijn werkzaamheden.
5. De klachtenfunctionaris informeert de klager en de aangeklaagde dat hij zijn werkzaamheden eindigt en de klacht terugstuurt naar het secretariaat klachtenbehandeling cliënten.
6. Het secretariaat klachtenbehandeling cliënten stuurt de klacht door naar de klachtencommissie voor behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 8 De werkwijze van de klachtencommissie

Artikel 8.1 Voorbereidende handelingen

1. Voorzitter en secretaris nemen tezamen die maatregelen, die een vlotte behandeling kunnen bevorderen, zoals het doen toelichten van de klacht door de klager en het opvragen van stukken.

Artikel 8.2 Het inzien van stukken

1. De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen ter zake en de vereiste vertrouwelijkheid.
2. Als vertrouwelijk worden aangemerkt die stukken waarvan de opsteller met argumenten aangeeft dat ze beter niet rechtstreeks ter kennis van de klager kunnen worden gebracht (de zogenaamde medische exceptie). Stukken die in deze zin als vertrouwelijk worden aangemerkt, kunnen worden ingezien door een gemachtigde van de klager.

Artikel 8.3 Het horen van klager en aangeklaagde

1. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk, ter bepaling van klager en aangeklaagde, een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
2. De van beide partijen ontvangen informatie, voor zover niet aangemerkt als vertrouwelijk, wordt op basis van het beginsel van hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
3. De klachtencommissie bepaalt de datum van de hoorzitting. Van deze datum kan slechts worden afgeweken als hiertoe een met redenen omschreven schriftelijk verzoek wordt ingediend.
4. De klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht, voor eigen kosten en rekening, laten bijstaan door, door hen aan te wijzen personen.

Artikel 8.4 Beslissing en berichtgeving aan klager

1. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggenspraak, met meerderheid van stemmen, maar bij voorkeur bij consensus, waarbij ieder commissielid één stem heeft.
2. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. onbevoegd verklaring van de commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. gegrondverklaring van de klacht (geheel of gedeeltelijk), of
 - d. ongegrondverklaring van de klacht (geheel of gedeeltelijk).
3. Bij gegrondverklaring door de commissie van een specifieke klacht, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
4. Bij gegrondverklaring door de commissie van een specifieke klacht, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon daartoe een termijn stellen.

5. In geval van een algemene klacht stelt de commissie binnen zes weken minus drie werkdagen na ontvangst van de klacht door het secretariaat, 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 6 lid 1. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe noodzaakt, kan deze termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De commissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager en aangeklaagde.
6. In geval van een specifieke klacht geeft de commissie binnen twee weken na de indiening van de klacht schriftelijk kennis van haar met redenen omklede, bindende beslissing op de klacht of het niet in behandeling nemen van de klacht op grond van het bepaalde in artikel 6 lid 1. Indien het een klacht betreft tegen een beslissing 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 bedraagt de termijn voor het geven van bovenbedoelde beslissing vier weken.
De beslissing wordt gestuurd naar de klager, de betrokken cliënt (indien deze niet de klager is), de aangeklaagde, de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal (indien Esdégé-Reigersdaal niet de aangeklaagde is) en de regionale inspecteur van staatstoezicht op de gezondheidszorg. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
7. Indien de commissie op een specifieke klacht niet tijdig een uitspraak doet, of indien de uitspraak inhoudt dat de klacht ongegrond is, kan de klager de bevoegd inspecteur van het staatstoezicht op de gezondheidszorg schriftelijk verzoeken een verzoekschrift in te dienen bij de rechter teneinde een uitspraak op de klacht te verkrijgen. De termijn voor het indienen van een verzoek bedraagt zes weken, ingaande op de dag na die waarop de commissie uiterlijk had moeten beslissen dan wel ingaande op de dag waarop de beslissing van de commissie aan de klager bekend is gemaakt. De klager voegt bij het verzoek een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing op de klacht. Indien de klager de cliënt is, kan hij ook rechtstreeks een dergelijk verzoek bij de rechter indienen.

Artikel 8.5 Beslissing van de Raad van Bestuur

1. In geval van een algemene klacht deelt de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal aan klager en commissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht door het secretariaat schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Deze termijn van zes weken wordt verlengd met een periode van vier weken als de commissie overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.4 lid 5 klager en aangeklaagde heeft bericht dat bedoelde behandeltermijn met vier weken is verlengd.
2. In geval van een specifieke klacht deelt de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal aan klager en commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de beslissing van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van deze beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Artikel 9 Gecombineerde klachten en ketenzorg

1. Indien een cliënt ondersteuning ontvangt in een zorgketen, kan de cliënt bij elke organisatie in de keten een algemene klacht indienen.
2. De klachtenfunctionaris/-commissie treedt in overleg met de klachtenbehandelaar(s) van de betrokken organisatie(s) en bepalen in gezamenlijkheid op welke wijze de behandeling van de klacht ter hand wordt genomen.
3. De klachtenfunctionaris/-commissie informeert de klager over de werkwijze/procedure.

4. De klachtenfunctionaris/-commissie handelt bij de behandeling van de klacht binnen de kaders van deze klachtenregeling.
5. De klachtenfunctionaris/-commissie heeft de bevoegdheid de klager te verwijzen naar een andere instantie die naar oordeel van de functionaris/commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

Artikel 10 Slotbepalingen

1. De klachtenfunctionaris en –commissie kunnen nadere regels stellen, ten behoeve van het functioneren en de wijze waarop de werkzaamheden worden verricht. Bij strijdigheid tussen deze nadere regels en de Klachtenregeling Cliënten Esdégé-Reigersdaal prevaleert de laatstgenoemde regeling.
2. De klachtenfunctionaris, elk lid van de klachtencommissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. De klachtenfunctionaris/-commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.
3. De klachtenfunctionaris en elk lid van de commissie dienen zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht indien:
 - a. hij in een nauwe relatie tot de klager of de aangeklaagde staat,
 - b. de klacht hem zelf (mede) betreft,
 - c. hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.
4. In de in lid 3 genoemde situatie, of als de klachtenfunctionaris/een commissielid anderzijds tijdelijk niet in staat is zijn functie uit te oefenen, wordt zijn plaats zonodig ingenomen door een plaatsvervanger.
5. De klachtenfunctionaris/-commissie kunnen de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal voorstellen doen met betrekking tot wijziging van deze regeling.