

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

- Deel I Formele regelingen:
- A Klachtenregeling Archipel
 - *Registratieformulier klachten*
 - *Beroepsmogelijkheden*
 - *Adressen*
 - B. Reglement Landelijke Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT)

- Deel II Uitwerking Archipel klachtenbeleid
- 1. Beleid
 - 2. Verwerkingsprocedure/ routing:
 - A. Informeel
 - mondeling aan medewerker
 - mondeling aan cliëntvertrouwenspersoon
 - B. Formeel
 - via meldingsformulier
 - via brief leidinggevende
 - via brief aan locatiedirecteur
 - via brief aan externe klachtencommissie
 - 3. Registratie
 - 4. Periodieke verslaglegging

- Deel II Bijlagen:
- 1. Formulieren:
 - *Meldingsformulier klachten*
 - *Concept Ontvangstmeldingsbrief*
 - 2. Folder 'Klagen staat vrij'

INLEIDING

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat Archipel daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geeft Archipel zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat Archipel doet met klachten van cliënten wordt geregeld in de klachtenregeling. De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) verplicht Archipel om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Ook de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz stellen dergelijke eisen. Bovendien is de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg van belang. Deze uitgave van het CBO bevat tal van aanbevelingen met betrekking tot de manier waarop zorgaanbieders met klachten kunnen omgaan. Een groot aantal aanbevelingen heeft betrekking op de klachtenregeling.

Archipel gebruikt de modelregeling klachten van ActiZ. ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) hebben samen deze regeling opgesteld. Deze voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt. Bovendien zijn de aanbevelingen uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg in de regeling verwerkt.

Samen met deze nieuwe modelregeling klachten is de uitvoering het gehele klachtenbeleid binnen Archipel kritisch bekeken en daar waar nodig aangepast aan de nieuwe landelijke regeling. Toegevoegd aan het klachtenbeleid Archipel is de beroepsmogelijkheid van klagers bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT). De Geschillencommissie VVT is in plaats gekomen van de landelijke beroepscommissie klachten.

Deze notitie bestaat uit drie delen:

- deel I omvat de formele regelingen;
- deel II omvat de verwerking van klachten binnen Archipel (procedures, routing, verwerking, verslaglegging);
- deel III omvat een aantal bijlagen zoals de te gebruiken formulieren in het klachtentraject en de folder.

DEEL I FORMELE REGELINGEN

- Dit deel omvat: A. Klachtenregeling Archipel
- *Registratieformulier klachten*
 - *Beroepsmogelijkheden*
 - *Adressen*
- B. Reglement Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT)

A. KLACHTENREGELING ARCHIPEL

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Zorgaanbieder:
Archipel;
 - b. Raad van bestuur:
de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. Klachtencommissie:
de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling;
 - d. Cliënt:
natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
 - e. Klacht:
uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht;
 - f. Bopz-klacht:
klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
 - g. Klager:
degene die een klacht indient;
 - h. Aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - i. Bopz-arts:
de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - j. Inspecteur:
de bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid;
 - k. Cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - l. Zittingscommissie:
de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;

- m. Cliëntvertrouwenspersoon:
degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
- 2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k, WMCZ aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Artikel 2 Wie een klacht of een Bopz-klacht kan indienen

- 1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
- 2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

- Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:
- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de Raad van Bestuur;
 - d. de cliëntvertrouwenspersoon;
 - e. de klachtencommissie.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 12 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de cliëntvertrouwenspersoon.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 7 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
2. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
3. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de cliëntvertrouwenspersoon schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 8 Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 31 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één verpleeghuisarts tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 10 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;

- b. op verzoek van de klachtencommissie.
- 3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
- 4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 11 Ambtelijk secretaris

- 1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
- 2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
- 3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 12 Indienen van een klacht of een Bopz-klacht

- 1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Bopz-klachten kunnen ook telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- 3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.
- 4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- 5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- 6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 15 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 16 Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.
De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 17 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 18 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 17 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 19 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 20 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 19, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 21 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voorzover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 22 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 23 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door

de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 24 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de uitspraak betrekking heeft op een Bopz-klacht en deze gegrond wordt verklaard, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.Indien de uitspraak een Bopz-klacht betreft, stuurt de klachtencommissie de uitspraak bovendien aan:
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de Bopz-arts;
 - g. de inspecteur (zie bijlage 1 Klachtenregeling).

Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter

beoordeling aan de geschillencommissie VVT voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie VVT.

2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 26 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de WKCZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 27 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 28 Beroepsmogelijkheid

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie VVT.
3. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 25 bedoelde brief worden ingediend dan wel, indien de klacht niet door de klachtencommissie is beoordeeld, binnen drie maanden na ontvangst van de brief waarin de zorgaanbieder de klager zijn standpunt ten aanzien van de klacht meedeelt.
4. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen (Zie Bijlage 2 Klachtenregeling).

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 29 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet (Zie Bijlage 3 Klachtenregeling).

Artikel 30 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 31 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 32 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 33 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de cliëntvertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 34 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voorzover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 35 Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

Artikel 36 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

BIJLAGE 1**Registratieformulier klachten**

Het onderstaande formulier wordt door het bestuur gebruikt om melding te doen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg dat een artikel-41-BOPZ-klacht behandeld is.

Hetzelfde formulier kan gebruikt worden voor de registratie van behandelde klachten op grond van het algemene klachtrecht.

Naam instelling: _____ Nummer instelling: _____ A. Algemene gegevens: 1. Type instelling: ☐ APZ/CPZ/PAAZ/PUK ☐ instelling verstandelijk gehandicapten ☐ psychogeriatrische afdeling van verpleeghuis 2. Juridische status patiënt: ☐ vrijwillig ☐ onvrijwillig: IBS ☐ onvrijwillig: RM ☐ onvrijwillig: opneming via indicatie ☐ anders, nl. _____ B. Inhoudelijke gegevens klacht: 4. Onderwerp klacht: ☐ niet toepassen overeengekomen behandelplan (art. 41') ☐ vaststelling wilsonbekwaamheid (art. 38, lid 2) ☐ uitvoering behandelplan bij verzet (art. 38, lid 5) ☐ toepassing MM-nood (art. 39) ☐ vrijheidsbeperking (art. 40) ☐ overige zaken, nl. _____ 6. Zijn er door de commissie naar aanleiding van de beslissing maatregelen voorgesteld: ☐ JA ☐ NEE C. Procedurele gegevens: 7. Datum ontvangst klacht: _____ (dd/mm/jj) 8. Datum beslissing op klacht: _____ (dd/mm/jj)	Naam cliënt: _____ Geboortedatum cliënt: ____/____/____ (dd/mm/jj) Geslacht: ☐ man ☐ vrouw Opnamedatum: ____/____/____ (dd/mm/jj) 3. Door wie is de klacht ingediend: ☐ patiënt ☐ medepatiënt ☐ levenspartner/ familie ☐ (wettel.)vertegenwoordiger (voogd/ curator) ☐ overige, nl. _____ 5. Aard beslissing: ☐ niet in behandeling genomen ☐ niet ontvankelijk ☐ ongegrond ☐ gegrond ☐ deels gegrond/ deels ongegrond ☐ anders, nl. _____ Dit formulier binnen 14 dagen na afhandeling van de klacht zenden aan de RIGV.
---	---

BIJLAGE 2

Beroepsmogelijkheden bij de rechter

Er zijn verschillende mogelijkheden om een beroep op de rechter te doen om diens beslissing op de klacht te verkrijgen, nadat de klacht bij de klachtencommissie is ingediend en de klager van mening is dat de behandeling door de klachtencommissie geen of onvoldoende genoegdoening oplevert.

Toelichting

Het bovenstaande is slechts van toepassing voor artikel 41-BOPZ-klachten. Voor de algemene klachten op basis van de Wet Klachten Cliënten Zorgsector bestaan deze beroepsmogelijkheden niet.

De klager kan zelf een verzoekschrift bij de rechter indienen

Indien de patiënt zelf de klager is, kan hij een verzoekschrift bij de rechtbank indienen, ter verkrijging van een rechterlijke beslissing op de klacht.

Toelichting

In de psychogeriatric zal de klager vrijwel nooit de patiënt zelf zijn, maar zal deze meestal een familielid of de vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

De klager kan de Inspecteur vragen een verzoekschrift in te dienen

De klager kan de Inspecteur schriftelijk verzoeken om een verzoekschrift in te dienen bij de rechtbank ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht.

Als de Inspecteur de klager kennelijk niet ontvankelijk acht, dan hoeft hij geen gevolg te geven aan diens verzoek.

Indien de Inspecteur de klager wel ontvankelijk acht is hij verplicht binnen twee weken een gemotiveerd verzoekschrift in te dienen bij de rechtbank.

Indien de klager een ander dan de patiënt is, dan hoort de Inspecteur de patiënt om vast te stellen of deze bezwaar heeft tegen het uitlokken van een rechterlijke uitspraak over de klacht. Heeft de patiënt bezwaar, dan kan de Inspecteur slechts om gewichtige redenen besluiten toch gevolg te geven aan het verzoek van de klager.

Voorwaarden voor indienen van een verzoekschrift op initiatief van de klager

Een verzoekschrift indienen is enkel mogelijk in de volgende gevallen:

- de klachtencommissie heeft niet tijdig (binnen de termijn van twee of vier weken) een beslissing genomen op de klacht of;
- de beslissing van de commissie houdt in dat de klacht of een deel van de klacht niet gegrond is.

Met het verzoekschrift moeten de volgende stukken meegestuurd worden:

- een afschrift van de klacht en;
- een afschrift van de beslissing van de klachtencommissie of van de mededeling dat de klacht niet in behandeling is genomen.

De klager dient voor deze stukken te zorgen.

De Inspecteur dient een verzoekschrift in op eigen initiatief

Het is mogelijk dat de Inspecteur op eigen initiatief een verzoekschrift indient ter verkrijging van een beslissing van de rechter.

Dit kan op voorwaarde:

- dat er sprake is van toepassing van een behandeling waartegen een patiënt zich verzet en;
- de patiënt niet in staat kan worden geacht gebruik te maken van de klachtenregeling.

Met dit verzoekschrift op eigen initiatief wordt beoogd een beslissing van de rechter te krijgen over de noodzaak van het toepassen van de behandeling.

De procedure bij de rechtbank en beslissing van de rechter op de klacht

Indien de rechter de klacht kennelijk ongegrond acht kan hij, zonder behandeling ter terechtzitting, onmiddellijk op het verzoekschrift beschikken.

De rechter beslist binnen vier weken na het indienen van het verzoekschrift.

De griffier zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de beschikking aan de klager, aan de patiënt als deze niet zelf de klager is, aan de raadsman van de patiënt, aan de behandelende persoon, aan de geneesheer-directeur (de betreffende EVAB-er binnen de) en aan de Inspecteur.

Tegen de beslissing van de rechter staat geen beroep open.

BIJLAGE 3**Adressen waar de klager terecht kan**

Hieronder volgt een opsomming waar de klager met zijn klacht terecht kan. De genoemde mogelijkheden staan open náást behandeling van de klacht door de klachtencommissie en eveneens wanneer de klager geen gebruik wil maken van de klachtenregeling of wanneer behandeling van de klacht door de klachtencommissie is afgewezen.

- Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT)
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
- Regionaal Tuchtcollege Gezondheidszorg, Eindhoven
Postbus 61, 5600 AB Eindhoven
- Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)
Postbus 90137, 5200 MA Den Bosch
- Juridisch Loket, Eindhoven
Willemstraat 18, 5611 Eindhoven
- Informatie- en klachtenbureau Gezondheidszorg Zuidoost-Brabant (I.K.G.)
Kronehoefstraat 21-29, 5612 HK Eindhoven
- Landelijk Informatiepunt Patiënten (LIP)
Postbus 9191, 3506 GC Utrecht
- Organisaties zoals:
 - Landelijke Organisatie Cliëntenraden Ouderenzorg (LOC),
Postbus 700, 3500 AS Utrecht
 - Actiz, koepelorganisatie voor verpleeg- en verzorgingshuizen
Postbus 8258, 3503 RG Utrecht
- RIBIZ (o.a. BIG-register)
Postbus 16114, 2500 BC Den Haag

B. REGLEMENT LANDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE VERPLEGING VERZORGING EN THUISZORG (VVT)

Begripsomschrijving

Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting:

de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;

commissie:

de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg ingesteld en in stand gehouden door de stichting;

zorgaanbieder:

lid van ActiZ of BTN, dan wel de zorgaanbieder die zich uit andere hoofde bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;

consument:

de natuurlijke persoon die een geschil heeft met een zorgaanbieder.

voorwaarden:

Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf van ActiZ en Branchebelang Thuiszorg Nederland

Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf van ActiZ en Branchebelang Thuiszorg Nederland

Voor wat betreft bovengenoemde voorwaarden geldt de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst meest recente redactie zoals deze tot stand is gekomen in gezamenlijk overleg tussen enerzijds ActiZ en BTN en anderzijds de Consumentenbond, de NPCF en de LOC Zeggenschap in Zorg onder auspiciën van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal – Economische Raad.

Samenstelling en taak

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: door de stichting aangezochte voorzitters, alsmede door de Consumentenbond, respectievelijk door de vereniging Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN) en de vereniging voor zorgondernemers ActiZ (ActiZ) gezamenlijk voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door ActiZ en BTN gezamenlijk.

Artikel 3.

De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen consument en zorgaanbieder te beslechten tot en met een totaalbedrag van € 5.000,--. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Bevoegdheid**Artikel 4.**

De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid**Artikel 5.**

De commissie verklaart de consument in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:

- a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- b. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b de zorgaanbieder reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
- c. wanneer hij de klachten waarop het geschil betrekking heeft niet binnen een termijn van vijf jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de consument met de klachten bekend is geworden, aan de zorgaanbieder schriftelijk heeft voorgelegd;
- d. indien de zorgaanbieder lid is van ActiZ en de consument voor 1 januari 2008 schriftelijk bij de zorgaanbieder heeft geklaagd;
- e. indien de zorgaanbieder lid is van BTN of zich uit andere hoofde voor de behandeling van geschillen bij de commissie heeft laten registreren en de consument voor 1 januari 2011 schriftelijk bij de zorgaanbieder heeft geklaagd.
- f. indien de klacht betrekking heeft op kraamzorg, verleend door een lid van BTN.
- g. Indien de klacht betrekking heeft op verslavingszorg.
- h. tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang meer bedraagt dan € 5.000,-- tenzij de consument bereid is te verklaren – op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering te beperken tot € 5.000,-- en afstand te doen van het meerdere.

Artikel 6.

1. De commissie verklaart op verzoek van de zorgaanbieder - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de zorgaanbieder heeft ingediend en vervolgens bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - b. indien de zorgaanbieder aan de consument een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij na

het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument terzake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

De behandeling van geschillen

Artikel 7.

1. Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden. De commissie dient bij de beoordeling van het geschil te blijven binnen het kader van de door de consument bij aanvang van de procedure geuite klacht(en).
2. De consument dient er mee in te stemmen dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.

Artikel 8.

1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

Artikel 9.

Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 en 8 wordt het geschil niet in behandeling genomen. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 10.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van geschil aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen en de consument zijn medewerking aan het onderzoek weigert of anderszins, mede de kosten van het deskundigenonderzoek in aanmerking nemend, het onderzoek naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien:
 - a. - aan de zorgaanbieder surséance van betaling is verleend;
- de zorgaanbieder is failliet verklaard;
 - b. sprake is van bedrijfsbeëindiging voordat de consument heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 7 en 8.

Artikel 11.

Wordt het geschil door de zorgaanbieder aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel

7, waarna het geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure voor het door de consument aanhangig gemaakte geschil.

Artikel 12.

1. De commissie stelt de zorgaanbieder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt het gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
2. De commissie verzoekt de zorgaanbieder de daarvoor in aanmerking komende medisch hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.

Artikel 13.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Indien de commissie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
3. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting door de commissie aan de wederpartij ter kennis gebracht.

Artikel 14.

De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De commissie geeft daarvan kennis aan partijen.

De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Uitspraak

Artikel 15.

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voor zover condities van toepassing zijn, die in voor de consument ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.
De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;

d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 16.

1. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
De commissie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:
 - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - een betalingsverplichting vaststellen;alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
2. De commissie kan de oplossing, die door de zorgaanbieder aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 17.

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 18 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 18.

1. Indien de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de zorgaanbieder aan de consument het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing indien de commissie de klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de zorgaanbieder en de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument aan de zorgaanbieder het bedrag geheel of gedeeltelijk moet vergoeden dat hij ingevolge artikel 8 had moeten betalen als hij zelf het geschil aanhangig had gemaakt.

Artikel 19.

Behoudens het bepaalde in artikel 18 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1, aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 20.

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijk rekenfout of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de

gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.

2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 21.

De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 22.

1. Een lid van de commissie kan door één of door beide partij(en) in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de commissie.
5. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

Slotbepalingen

Artikel 23.

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Het geschil kan evenwel in volle omvang en met terzijde lating van het bindend advies door de consument aan de gewone rechter worden voorgelegd, indien na het wijzen van het bindend advies blijkt, dat vanwege feiten en omstandigheden die de consument bij het aanhangig maken van het geschil redelijkerwijs niet kon weten, de schade meer bedraagt

dan de commissie heeft toegekend. Aan dat bindend advies komt geen gezag van gewijsde toe in een procedure voor de gewone rechter.

3. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de zorgaanbieder is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument de nakomingsgarantieregeling in werking van ActiZ of BTN, indien de zorgaanbieder daarvan lid is of was ten tijde van het ontstaan van het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft.

Artikel 24.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

DEEL II UITWERKING ARCHIPEL KLACHTENBELEID

- Dit deel omvat: 1. Beleid
2. Verwerkingsprocedure/ routing:
- A. Informeel
- mondeling aan medewerker
- mondeling aan cliëntvertrouwenspersoon
- B. Formeel
- via meldingsformulier
- via brief leidinggevende
- via brief aan locatiedirecteur
- via brief aan externe klachtencommissie
3. Registratie
4. Periodieke verslaglegging

1. BELEID

Doelstelling

De bedoeling van de klachtenregeling is het bieden van een procedure voor de opvang en afhandeling van klachten alsmede bemiddeling en behandeling van klachten. Het doel van het klachtrecht is om op grond van ontvangen klachten structurele tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie te signaleren en te verbeteren. Om die reden staat de klachtenregeling van Archipel ook open voor familieleden en bezoekers. Hun klachten of opmerkingen zullen intern afgehandeld worden, zo mogelijk opgelost en meegenomen worden bij de bedrijfsuitvoering of in het beleid.

Alle klachten worden geregistreerd en regelmatig geëvalueerd ten behoeve van kwaliteitsprojecten.

De klachtenregeling.

Met de klachtenregeling streeft Archipel naar een laagdrempelige klachtopvang en een klachtvriendelijke cultuur. Uitgangspunt van de klachtenregeling is dat cliënten gebaat zijn bij snel reageren op en in goed onderling overleg oplossen van klachten.

De cliënt kan klachten bij een medewerker, de cliëntenvertrouwenspersoon of bij een leidinggevende neerleggen. De cliënt kan zijn klacht ook via het klachtenformulier indienen.

Alle klachten binnen de stichting worden geregistreerd en geïnventariseerd ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit van zorg en de organisatie.

Als een cliënt een klacht indient zijn er verschillende mogelijkheden om deze te vervolgen. De klacht kan intern, dus door medewerkers van Archipel opgevangen en afgehandeld worden. Deze klachtenafhandeling komt het meeste voor.

De cliënt kan ook iemand vragen te bemiddelen. En de cliënt kan ook besluiten zijn klacht te laten behandelen door de klachtencommissie.

Hieronder staan de verschillende mogelijkheden nader toegelicht.

Klachtopvang

Opvang houdt in contact opnemen en luisteren naar de cliënt die een klacht heeft. Het is daarbij van belang om duidelijkheid te krijgen over wat de klacht precies inhoudt en wat dat voor de cliënt betekent en wat deze er mee wil bereiken.

Bij opvang kan advies gegeven worden over het vervolgtraject en ondersteuning geboden worden. Op alle locaties binnen Archipel is een cliëntenvertrouwenspersoon ingesteld ten behoeve van de opvang van klachten van intramurale cliënten én voor de cliënten Zorg aan Huis. De opvang kan ook door een persoon naar keuze van de cliënt worden ingevuld. Opvang is niet geregeld in de wet.

Klachtbemiddeling

De cliënt kan zelf kiezen of hij bemiddeling wil betreffende zijn klacht en wie voor hem gaat bemiddelen. Bemiddeling gebeurt door een neutraal of onpartijdig persoon die met betrokkenen overlegt om zo te komen tot een afhandeling van de klacht naar tevredenheid van de cliënt. De cliënt kan desgewenst de bemiddeling op elk moment stoppen. Bemiddeling is niet nader geregeld in de wet.

Klachtbehandeling

Behandeling van een klacht is wettelijk geregeld en gebeurt door de klachtencommissie.

De bedoeling van behandeling is te komen tot het formuleren van een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan eventueel aanbevelingen geven bij de uitspraak. Behandeling houdt in het horen van partijen en hun reacties op elkaar, het onderzoeken van de omstandigheden van de klacht en zorgvuldig wege van de verkregen gegevens.

De behandeling door de klachtencommissie is een procedure die aan bepaalde wettelijke normen moet voldoen en die volgens een reglement moet plaats vinden.

De behandeling door de klachtencommissie is niet gericht op het oplossen van de klacht maar op het horen en onderzoeken van de klacht en op grond daarvan beoordelen of deze gegrond is of ongegrond. De commissie kan in overleg met de cliënt ook bemiddelend optreden.

De verantwoordelijkheden van Archipel inzake het klachtrecht

De locatie/ clusterdirecteur is verantwoordelijk voor correcte uitvoering van de klachtenregeling op de locatie. Dat betekent aansturing op attitude en kennis van alle medewerkers met betrekking tot het klachtrecht en zorg dragen voor deskundige uitvoering en efficiënte registratie door medewerkers die direct betrokken zijn bij de afhandeling en registratie van klachten.

De wetgever heeft een aantal verantwoordelijkheden omtrent het klachtrecht neergelegd bij de zorgaanbieder. Hieronder is een aantal verantwoordelijkheden op een rijtje gezet en toegelicht.

Bekend maken van de klachtenregeling

De zorgaanbieder moet de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten brengen. Cliënten en bezoekers van de instellingen van Archipel worden in eerste instantie door middel van een folder geïnformeerd over de klachtenregeling en waar men dus met klachten terecht kan. Belangrijk bij laagdrempelige regeling van klachten is, dat de cliënt weet dat hij op elk moment in het traject kan besluiten met de klacht naar de klachtencommissie te gaan.

Intramuraal zullen meldingsformulieren klachten op voorraad aanwezig zijn bij de klachtenbus. Voor extramurale cliënten zal standaard een meldingsformulier aan het informatiepakket of zorgdossier worden toegevoegd.

Calamiteitenmelding

Indien een klacht te maken heeft met een calamiteit of seksueel misbruik is de zorgaanbieder wettelijk verplicht de gesignaleerde situatie te melden aan de Inspectie voor de gezondheidszorg.

Jaarverslag

Over ieder jaar moet door de zorgaanbieder een openbaar verslag worden gemaakt waarin deze aangeeft hoeveel klachten er ingediend werden en van welke aard deze waren. De zorgaanbieder geeft informatie over de opvang en wijze van afhandeling en de inbreng van de cliëntenvertrouwenspersoon daarbij. In het verslag wordt ook melding gemaakt van door de klachtencommissie behandelde klachten en de maatregelen die de zorgaanbieder heeft getroffen naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Vaststelling en wijziging van de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt vastgesteld door de zorgaanbieder nadat hierover verzwaard advies is verkregen van de cliëntenraad en instemming is verkregen van de ondernemingsraad.

De regeling kan, op voorstel van belanghebbenden, worden gewijzigd door de zorgaanbieder.

Alvorens de zorgaanbieder besluit tot wijziging van de regeling, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.

In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet beslist de zorgaanbieder.

2 PROCEDURE / ROUTING

In principe is elke medewerker die een klacht ontvangt, verantwoordelijk voor een juiste afhandeling.

Klachten kunnen informeel (mondeling) of formeel (schriftelijk) worden geuit.

Alle klachten worden middels het meldingsformulier klachten geregistreerd en verwerkt in Helios.

INFORMEEL

Mondeling aan een medewerker

In de praktijk van alledag wordt een groot deel van de mondeling door cliënten geuite gevoelens van onvrede door medewerkers van de verschillende locaties direct opgepakt en naar tevredenheid opgelost.

Het is ondoenlijk én onnodig om van dit soort ongenoegens een registratie bij te houden. In een aantal gevallen is dat echter wel wenselijk:

- indien de klacht formeel tijdens een cliënt/ familiegesprek of contactmoment is geuit;
- indien aangeven wordt dat de klacht meerdere keren is voorgekomen;
- in geval van schade, diefstal of vermissing;
- indien het ongenoegen niet direct en naar tevredenheid kan worden opgelost.

Routing:

- medewerker verzoekt klager het 'Meldingsformulier Klachten' in te vullen;
- óf medewerker vult namens de klager het 'Meldingsformulier Klachten' in;
- het meldingsformulier kan door de klager/ medewerker in de klachtenbus worden gedeponereerd (voor verdere routing zie: **Formeel via het Meldingsformulier Klachten**);
- het meldingsformulier kan door de klager/ medewerker aan de leidinggevende van de afdeling worden gegeven;
- het meldingsformulier kan door de klager opgestuurd worden naar de locatie;
- Indien de leidinggevende een schadeafhandeling door de dienst FIC redelijk of noodzakelijk acht, wordt het meldingsformulier ingevuld en stuurt de leidinggevende een kopie van het meldingsformulier, het afhandelingverslag en een schademeldingsformulier aan FIC;
- de leidinggevende stuurt het meldingsformulier naar de administratieve medewerker die belast is met de klachtenregistratie in Helios (voor verdere routing zie: **Formeel via het Meldingsformulier klachten**).

Mondeling aan de cliëntvertrouwenspersoon:

Een cliënt kan er voor kiezen zijn/ haar ongenoegen met de cliëntvertrouwenspersoon te bespreken. Dit kan op het 'Meldingsformulier Klachten worden aangegeven.

Een cliënt kan er echter ook voor kiezen de cliëntvertrouwenspersoon rechtsreeks te benaderen. Dit kan in ieder geval door bij de receptie van de betreffende locatie een verzoek tot gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon door te geven.

Routing:

- de klager meldt zich bij de receptie. De receptie geeft aan de

- cliëntvertrouwenspersoon van de locatie de personalia van de klager door;
- de cliëntvertrouwenspersoon neemt binnen drie werkdagen contact op met de klager om een afspraak te plannen voor een gesprek;
- tijdens het gesprek beoordeelt de cliëntvertrouwenspersoon samen met de klager of de klacht naar tevredenheid is opgelost óf dat er nog vervolgacties moeten worden ondernomen;
- de cliëntvertrouwenspersoon vult samen met de klager een 'Meldingsformulier Klachten' in en stuurt dat naar de administratieve medewerker die belast is met de klachtenregistratie in Helios (voor verdere routing zie: **Formeel via het Meldingsformulier Klachten**);
- Indien gewenst kan de cliëntvertrouwenspersoon de klager ondersteunen in een eventueel verder traject bij het indienen van de klacht.

FORMEEL

Via het Meldingsformulier Klachten

Alle klachten die via het 'Meldingsformulier Klachten' binnenkomen vallen onder de formele klachten en dienen te worden geregistreerd in het softwarepakket Helios deze registratie geschiedt door de administratief medewerker van de locatie die met de klachtenregistratie is belast.

De meldingsformulieren kunnen op verschillende manieren bij deze administratief medewerker komen; rechtstreeks in de klachtenbus of per interne post van een leidinggevende.

Routing:

- de administratief medewerker leegt minimaal drie keer per week de klachtenbus en verzamelt de 'Meldingsformulieren Klachten' die via de interne post binnenkomen;
- de administratief medewerker registreert de klacht in Helios;
- de administratief medewerker stuurt de klager binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst middels de 'Modelbrief klachtbevestiging';
- indien het een extramurale klacht betreft wordt de bevestigingsbrief vergezeld van een nieuw klachtenformulier;
- de administratief medewerker archiveert de klacht;
- de administratief medewerker stuurt een kopie van de klacht en de bevestigingsbrief naar de leidinggevende;
- de leidinggevende zorgt voor afhandeling van de klacht. Hij/ zij neemt binnen twee weken contact op met de klager;
- Indien de leidinggevende een schadeafhandeling door de dienst FIC redelijk of noodzakelijk acht, wordt het meldingsformulier ingevuld en stuurt de leidinggevende een kopie van het meldingsformulier, het afhandelingverslag en een schademeldingsformulier aan FIC;
- de leidinggevende stuurt alle schriftelijke correspondentie naar de administratief medewerker;
- de administratief medewerker archiveert alle schriftelijke stukken;
- de administratief medewerker registreert de afhandeling in Helios;
- de administratief medewerker stuurt 1 x per kwartaal een uitdraai uit Helios (Overzicht Klachten) naar de locatie/ clusterdirecteur;
- de administratief medewerker controleert maandelijks of alle geregistreerde klachten zijn afgehandeld. Voor niet afgehandelde klachten neemt zij contact op met desbetreffende leidinggevende om de voortgang vast te kunnen stellen.

Via een brief aan de leidinggevende

Routing:

- de klager stuurt een brief naar een leidinggevende;

- de leidinggevende vult een meldingsformulier in.
- de leidinggevende neemt binnen 5 dagen contact op met de klager en maakt een afspraak.
- de leidinggevende bepaalt zelf wie er bij dit gesprek aanwezig zijn, dat is afhankelijk van de aard van de klacht.
- de leidinggevende zorgt voor de afhandeling van de klacht.
- indien de leidinggevende een schadeafhandeling door de dienst FIC redelijk of noodzakelijk acht, stuurt de leidinggevende een kopie van het meldingsformulier, het afhandelingsverslag en een schadeformulier aan de FIC.
- de leidinggevende stuurt het meldingsformulier incl. afhandeling naar de administratief medewerker.
- de administratief medewerker registreert het in Helios en archiveert alle schriftelijke stukken.

Via een brief aan de locatie/ clusterdirecteur

Routing:

- de klager stuurt een brief aan de locatie/ clusterdirecteur;
- de locatie/ clusterdirecteur vult een meldingsformulier in;
- de locatie/ clusterdirecteur bespreekt de klacht met degene die het betreft en bekijkt de te nemen vervolgstappen;
- de locatie/ clusterdirecteur neemt binnen 5 werkdagen contact op met de klager en maakt een afspraak. Indien dit niet mogelijk is binnen 5 werkdagen wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd naar de klager waarin tevens staat vermeld wanneer er contact zal worden opgenomen;
- de locatie/ clusterdirecteur bepaalt zelf wie er bij dit gesprek aanwezig zijn, dat is afhankelijk van de aard van de klacht. Indien het een klacht betreft over een afdeling dan bepaalt zij zelf of de leidinggevende van de afdeling bij het gesprek aanwezig dient te zijn;
- indien de locatie/ clusterdirecteur een schadeafhandeling door de dienst FIC redelijk of noodzakelijk acht, stuurt de locatie/ clusterdirecteur een kopie van het meldingsformulier, het afhandelingsverslag en een schadeformulier aan de FIC;
- de locatie/ clusterdirecteur zorgt voor de afhandeling van de klacht of delegeert dit aan een leidinggevende. Dit is afhankelijk van de aard van de klacht. Indien een leidinggevende de klacht afhandelt dan wordt dit na afhandeling gecommuniceerd aan de locatie/ clusterdirecteur;
- de locatie/ clusterdirecteur stuurt het meldingsformulier incl. afhandeling naar de administratief medewerker;
- de administratief medewerker registreert het in Helios en archiveert alle schriftelijke stukken.

Via een brief aan de klachtencommissie

Routing:

- de klager stuurt een brief aan de klachtencommissie (een BOPZ klacht mag ook mondeling worden ingediend);
- Eventueel helpt de cliëntvertrouwenspersoon of een andere medewerker bij het op papier zetten van de klacht. De klager ondertekent dit stuk;
- de klachtencommissie stuurt in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informatie over het verdere verloop van de procedure;
- de klachtencommissie informeert binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht de aangeklaagde en de zorgaanbieder over de indiening van de klacht en het verdere verloop van de procedure (bij BOPZ-klacht binnen drie werkdagen);
- de klachtencommissie beslist over de ontvankelijkheid van de klacht;
- de klachtencommissie informeert zich over de klacht;

-
- de klachtencommissie oordeelt over de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht (bij BOPZ-klacht binnen twee weken);
 - de klachtencommissie informeert de betrokkenen schriftelijk over haar beslissing binnen twee maanden na ontvangst van de klacht (bij BOPZ-klacht binnen twee weken);
 - de zorgaanbieder informeert schriftelijk binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke;
 - de zorgaanbieder stuurt een kopie van de klacht en afhandeling naar de administratief medewerker voor de registratie in Helios.

3. REGISTRATIE

Taak administratieve verwerking toewijzen

Eén medewerker, veelal iemand van de bewonersadministratie, wordt aangewezen door de locatie/ clusterdirecteur om de klachten administratief en digitaal te verwerken. Deze administratief medewerker draagt zorg voor het regelmatig legen van de klachtenbus en vult de meldingsformulieren en folders 'Klagen staat vrij' aan op de eigen locatie. Ook zorgt deze administratief medewerker voor voldoende voorraad van formulieren, folders en exemplaren van het formele 'Klachtenbeleid Cliënten Archipel' om deze op verzoek te kunnen verstrekken. De administratief medewerker zorgt verder voor de schriftelijke verwerking van alle klachten die via de 'Meldingsformulieren Klachten' binnenkomen, van ontvangst tot afhandeling. Dat betekent registratie van de meldingsformulieren die in de klachtenbus gedeponneerd waren alsóók de meldingsformulieren waarop een medewerker de mondelinge klacht van een cliënt heeft genoteerd ten behoeve van de centrale registratie. Bij de optie 'meldingswijze' (zie stap 3) kan dit aangegeven worden.

De administratieve verwerking omvat 5 stappen:

- Stap 1 Beheren klachtenbus
- Stap 2 Bevestigen
- Stap 3 Registreren in Helios
- Stap 4 Doorsturen voor afhandeling en
- Stap 5 Periodieke verslaglegging

Voor een instructie van de administratief medewerker die de klachten in Helios gaat verwerken kunt u zich wenden tot de applicatiebeheerders van het cliëntregistratiesysteem 'Helios'. Er moet op elke locatie een plaatsvervanger aangewezen worden voor de 'vaste' administratieve medewerker, zodat deze het beheren van de klachtenbus kan overnemen bij ziekte of vakantie en de verdere verwerkingsprocedure kan vervolgen.

STAP 1 Beheren klachtenbus

Tenminste 3 x per week wordt de klachtenbus gecontroleerd / geleegd. In de bus gedeponneerde klachten worden volgens een vaste procedure verwerkt door de administratieve medewerker. Deze registreert de klacht in Helios.

Let op:

Beide zijden van het formulier kunnen gebruikt zijn. En er kunnen meerdere soorten klachten tegelijk op het formulier staan met daarnaast ook nog melding(en) van diefstal, vermissing of schade.

STAP 2 Bevestigen

Binnen 5 werkdagen ontvangt de 'klager' van de administratieve medewerker een bevestiging dat de klacht ontvangen is.

Indien dit een klacht Zorg aan Huis betreft wordt deze bevestiging vergezeld van een nieuw exemplaar klachtmeldingsformulier.

STAP 3 Registreren in Helios

De klacht wordt na de bevestiging geregistreerd in Helios.

Let op:

Sommige gegevens kunnen pas later, gedurende de afhandeling of na afloop, ingevoerd worden.

Terugkoppeling naar de administratieve medewerker gedurende de afhandeling over het verloop van

de klacht dient dus in de gaten gehouden te worden! En na afhandeling dient het resultaat ook teruggekoppeld te worden naar de administratieve medewerker.

Let op:

In Helios kunnen slechts klachten ingevoerd worden die gerelateerd zijn aan een cliënt. Overige klachten (van bijvoorbeeld gasten/bezoekers) kunnen in een apart document geregistreerd worden of als papieren registratie bewaard worden.

STAP 4 Doorsturen voor afhandeling

- Van elk meldingsformulier (via klachtenbus of rechtstreeks ontvangen) maakt de administratieve medewerker een kopie.
- de administratieve medewerker bewaart de originelen, op chronologische volgorde, in een aparte map 'Meldingsformulieren klachten'.
- Indien er vervolg-communicatie over de klacht bij de administratieve medewerker binnenkomt wordt deze met ontvangstdatum genoteerd bij de klacht en z.s.m. doorgegeven aan de locatie/ clusterdirecteur.
- De kopie wordt toegestuurd aan de locatie/ clusterdirecteur of aan degene die de klacht verder gaat afhandelen in opdracht van de locatiedirecteur. Degene die afhandelt neemt binnen 2 weken contact op met de klager.
- Indien de locatie/ clusterdirecteur een schadeafhandeling door de dienst FIC redelijk of noodzakelijk acht wordt een kopie van het meldingsformulier (compleet met afhandelingsverslag) én een aangehecht schadeformulier aan de dienst FIC toegezonden met het verzoek van de locatie/ clusterdirecteur.
- Terugkomende afhandelingsberichten worden aan het origineel aangehecht en de verdere afhandeling wordt geregistreerd in Helios.
- Eventuele berichten / rapportages omtrent vergoeding van de schade afkomstig van de dienst FIC worden aan het origineel aangehecht.
- Klachten die na vier weken nog niet afgehandeld zijn of waarover niets vernomen is wat betreft afhandeling, worden elke maand gemeld aan de locatie/ clusterdirecteur. De administratieve medewerker maakt daartoe een Helios-rapportage op onderdeel 'afhandeling ja / nee'.
- De administratieve medewerker verzorgt op verzoek van de locatiedirecteur de schriftelijke afhandeling naar de klager.

4. Periodieke verslaglegging

Periodiek (jaarlijks, WMO; 4 wekelijks), of zo vaak als de locatie/ clusterdirecteur dat wenselijk acht, maakt de administratief medewerker een overzicht van de geregistreerde klachten in Helios.

Het overzicht wordt gebruikt door de locatiedirecteur om aantal, soort en afhandelingstraject van de klachten te kunnen evalueren en analyseren om zodoende zorgprocessen en organisatie bij te sturen.

Tussentijdse rapportages op specifieke onderdelen zijn ook mogelijk, zoals rapportages per cliënt, per afdeling, aard van de klacht, naar tevredenheid opgelost, schadevergoeding, afhandelingstermijn en dergelijke.

Rapportage

- De locatie/ clusterdirecteur rapporteert eenmaal per jaar (februari) aan het locatiebestuur middels een jaarverslag.
Deze rapportage bestaat uit een uitdraai uit Helios met daarin een weergave van de meldingen binnen de diverse afdelingen van de locatie, gespecificeerd naar de diverse items welke binnen het programma benoemd worden.
Daarnaast wordt een schriftelijke toelichting gegeven op deze getallen en de eventuele acties die in gang gezet zijn naar aanleiding van deze bevindingen.
De onderdelen formele klachten, informele klachten, klachten via cliëntvertrouwenspersoon en klachten via de externe klachtencommissie worden specifiek toegelicht in dit verslag.
Daarnaast kunnen op locatieniveau en of niveau afspraken gemaakt worden andere items in de rapportage toe te lichten.
- De jaarrapportage klachten van de locatie/ cluster maakt deel uit van het totale jaarverslag van de locatie.
- De locatie/ clusterdirecteur biedt het Jaarverslag Klachten aan de Raad van Bestuur aan (maart) t.b.v. het Jaardocument Zorg.

WMO rapportage:

- Afhankelijk van de gemaakte afspraken met de betrokken gemeenten inzake de uitvoering van de WMO activiteiten zal Management Control 4-wekelijks een overzicht van de WMO klachten en de afhandeling ervan binnen betreffende gemeente opstellen en aan betrokken gemeente aanleveren.

DEEL III BIJLAGEN

- Dit deel omvat: 1. Formulieren:
- *Meldingsformulier klachten*
 - *Concept Ontvangstmeldingsbrief*
2. Folder 'Klagen staat vrij'

Met dit formulier kunt u een klacht indienen. Om uw klacht beter en sneller te kunnen behandelen vragen wij u onderstaande vragen zoveel mogelijk te beantwoorden.

Naam : _____
 Adres : _____
 Geboortedatum : _____
 Locatie/ afdeling : _____ / _____
 Telefoon en email : _____

Cliënt : _____
 Locatie/ afdeling : _____ / _____
 Relatie tot de cliënt : _____

2. Omschrijving klacht/ opmerking?

[illegible][illegible]

4. Toestemming, datum en handtekening

Voor de beoordeling van uw klacht kan het, indien relevant, noodzakelijk zijn dat men voor de afhandeling inzicht heeft in uw (medische) dossier. Archipel verzoekt u hierbij om uw toestemming om dit dossier, voor zover nodig, op te vragen en in te zien.

Toestemming inzage : ☐ Ja ☐ Nee ☐ N.v.t.

Datum : _____

Handtekening : _____

Na invulling en ondertekening van het formulier kunt u kiezen uit een vijftal opties oplopend in zwaarte. Archipel prefereert hierbij dat u met de eerste optie begint omdat in een helder gesprek vaak zaken in alle redelijkheid opgelost kunnen worden.

- ☐ Ik wil mijn klacht bespreken met de leidinggevende van de betrokken afdeling. Deponeer uw klacht met dit verzoek in de klachtenbus op de locatie.
- ☐ Ik wil mijn klacht bespreken met de cliëntenvertrouwenspersoon van de locatie. Stuur uw formulier naar de cliëntenvertrouwenspersoon waarvan de gegevens op het informatiebord, nabij de receptie, herkenbaar wordt gemaakt.
- ☐ Ik wil mijn klacht bespreken met de directeur van de locatie.
- ☐ Ik deponeer mijn klacht in de klachtenbus op de locatie en wil dat deze door de locatie in behandeling wordt genomen. Op de locatie wordt gekeken naar de aard van de klacht en wie er het beste naar uw klacht kan kijken.
- ☐ Ik wil dat mijn klacht door de onafhankelijke klachtencommissie in behandeling wordt genomen¹. Stuur deze naar: Archipel
t.a.v. ambtelijk secretaris van de klachtencommissie
p/a Secretariaat Raad van Bestuur
Karel de Grotelaan 415, 5654 NN, EINDHOVEN

(Cliënten die zorg thuis ontvangen kunnen het ingevulde formulier naar de Archipel locatie sturen die verantwoordelijk is voor de dienstverlening bij u thuis)

In alle drie de gevallen wordt er zo spoedig mogelijk contact met u op genomen om o.a.:

- u een bevestiging van ontvangst te geven
- u indien nodig, een toelichting te vragen
- eventueel nadere informatie te geven over de klachtenregeling
- met u de wijze en planning op te nemen over de afhandeling van uw bericht

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

¹ De onafhankelijke klachtencommissie nodigt u en de beklagde uit voor een hoorzitting om de ingediende klacht toe te lichten. Daarna doet de klachtencommissie uitspraak of de klacht (deels) gegrond of ongegrond is.

CONCEPT ONTVANGSTMELDINGSBRIEF

no. : Xx,xxxx,xxxx
onderwerp : uw klacht of uw melding van ...
bijlagen :
c.c. :

Plaats , datum

Geachte heer, mevrouw,,

Uw klacht/melding inzake hebben we in goede orde ontvangen.

Wij gaan uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen. Binnen tien dagen zal een medewerker contact met u opnemen.

Met vriendelijke groet,

<naam administratief medewerker>

Secretariaat <naam Locatie>

Meer weten?

U kunt met al uw vragen over de klachtenprocedure terecht bij de consulent zorg- en dienstverlening of de cliëntvertrouwenspersoon van uw eigen locatie.

Klagen staat vrij

U heeft een klacht, u signaleert een probleem of u heeft een verbeterpunt.

Laat het ons dan weten, wij zien uw melding als een gratis advies om onze zorg- en dienstverlening nog beter op uw wensen aan te laten sluiten.

In deze brochure staat kort uitgelegd welke mogelijkheden er zijn om uw klacht kenbaar te maken en op te lossen.

Wat is een klacht?

Als cliënt kunt u eigenlijk over alles waar u niet tevreden over bent een klacht indienen. Ook wanneer u een probleem signaleert of een verbeterpunt ten aanzien van onze zorg- en dienstverlening wilt melden, dan horen wij dit graag.

Wie mag klagen?

Klagen staat vrij voor elke cliënt. Wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen die namens u een klacht indient. Dit kan mondeling of schriftelijk. Ook de nabestaande(n) van de cliënt kan(kunnen) een klacht indienen over een gedraging jegens de cliënt die reeds overleden is.

Tenslotte stelt Archipel de interne klachtenregeling ook beschikbaar voor bezoekers van de locatie en familieleden van cliënten.

Hoe dient u een klacht in?

Wij willen u in eerste instantie vragen uw klacht met de betreffende medewerker te bespreken. Een open gesprek of een welgemeend excuus bieden vaak een oplossing. Mocht dit onvoldoende helpen, of indien u het moeilijk vindt om rechtstreeks met betrokkene te praten, dan kunt u terecht bij één van de leidinggevenden, of de consulent zorg- en dienstverlening. U kunt erop vertrouwen dat uw klacht serieus genomen zal worden.

Naast deze, directe wijze om uw klacht te bespreken, zijn er ook verschillende andere mogelijkheden uw klacht kenbaar te maken. Deze bespreken wij hierna.

Het meldingsformulier deponeren in de brievenbus op locatie

U kunt uw klacht kenbaar maken aan de instelling middels het bij deze folder bijgesloten meldingsformulier. U kunt dit (laten) invullen en vervolgens (eventueel anoniem) deponeren in de speciale brievenbus die op iedere locatie aanwezig is. U krijgt in dat geval binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en wordt op de hoogte gesteld van de

voortgang van de afhandeling of de oplossing van uw klacht. Uw klacht wordt door een medewerker van de locatie afgehandeld.

De klachtencommissie

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht volgens een formele procedure door de klachtencommissie te laten behandelen. U moet dan uw klacht schriftelijk rechtstreeks naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie sturen. Een Bopz-klacht mag ook mondeling worden ingediend. De procedure voor het indienen van een klacht bij deze commissie staat open voor cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden. Onder voorwaarden kunnen anderen uit de directe omgeving van een cliënt klagen.

De commissie nodigt u en degene(n) over wie geklaagd wordt uit voor een hoorzitting en doet uitspraak of de klacht (deels) gegrond of ongegrond is. Daarbij doet de commissie zo mogelijk aanbevelingen aan de zorgaanbieder om de klacht op te lossen en om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. De klachtencommissie die de klacht behandelt bestaat uit tenminste drie personen. De klachtencommissie is onafhankelijk.

Het secretariaatsadres van de klachtencommissie is:

Archipel

t.a.v. ambtelijk secretaris van de klachtencommissie

p/a Secretariaat Raad van Bestuur

Karel de Grotelaan 415, 5654 NN, EINDHOVEN

De cliëntvertrouwenspersoon

Elke locatie van Archipel beschikt over een cliëntvertrouwenspersoon. Deze medewerker is goed bekend met de organisatie. U kunt uw klacht met de cliëntvertrouwenspersoon bespreken, of u laten adviseren over de procedure dit via het meldingsformulier of klachtencommissie te doen. De cliëntvertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met de informatie die u geeft.