


Titel: Procedure interne klachten cliënten					
Documentstelsysteem	Frion		Vaststellingsdatum	23-07-2007	
Eigenaar	Divisiemanager wonen	Handtekening: Divisiemanager wonen	Uitgiftedatum	23-07-2007	
Auteur	beleidsmedewerker		Evaluatiedatum	23-07-2009	
			DOC Code	FH2.8.1.aPR0.00 1	
			HKZ norm(en)	7.2, 4.9.3.3, 4.22.1	

Inleiding

Deze klachtenregeling geeft uitvoering aan de **Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen** (WKCZ) en de **Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische ziekenhuizen** (Wet BOPZ). Deze wetten gaan onder andere over de behandeling van klachten van cliënten en/of hun belangenbehartigers door een onafhankelijke commissie.

Deze regeling is bedoeld voor die situaties waarin klachten niet gewoon in onderling overleg kunnen worden afgehandeld. Met andere woorden wanneer iemand, die een klacht heeft zich niet tot de aangeklaagde (of diens lijnfunctionaris) kan/wil wenden, of wanneer een klacht door de laatste(n) naar de mening van de klager niet naar tevredenheid is opgelost.



Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Interne Klachtenregeling Frion wordt verstaan onder:

1 Instelling/voorziening:

Een organisatorisch verband dat behoort tot een bij algemene maatregel van bestuur aangewezen categorie van instellingen die zorg verlenen ingevolge de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of ingevolge de Zorgverzekeringswet.

2 Raad van bestuur:

de Raad van Bestuur belast met de algehele leiding van **Frion**.

3 Klachtencommissie:

de klachtencommissie, zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ,) ingesteld door de Raad van Bestuur.

4. Klachtenfunctionaris:

de functionaris die door de Raad van Bestuur is aangesteld en belast met de opvang en bemiddeling van een (mondeling) geuit ongenoegen of klacht.

5. Cliënt:

De persoon aan wie Frion maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.

6. Klacht:

elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen of handelingen of nalaten van medewerkers van Frion of van de instelling zelf. Deze regeling kent drie categorieën klachten:

a algemene klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen en/of handelingen en/of nalaten van Frion en/of medewerker van Frion.

b specifieke klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen een beslissing zoals omschreven in artikel 41 BOPZ; **inhoudende een bezwaar op het niet nakomen van afspraken over uitvoering van het behandelplan en/of ondersteuningsplan.**

c ernstige klacht: klachten waarvan de klachtencommissie van mening is dat deze klacht een dermate grote negatieve impact heeft op de zorg, dat ze niet binnen het kader van de commissie kan blijven en waarvan de overtuiging bestaat dat er andere acties nodig zijn dan die welke tot de bevoegdheden van de commissie behoren.

7. Klager:

iemand die een klacht indient. Dit kan een cliënt zijn of zijn wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, een klacht indienen.

8. Degene die een specifieke klacht op grond van art 41 BOPZ kunnen indienen zijn:

- De cliënt, en elke andere in de inrichting verblijvende cliënt
- de echtgenoot; of degene die met client een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft of met betrokkene een geregistreerd partnerschap is aangegaan,



- de ouders dan wel een van hen, voor zover zij niet van het gezag 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, de curator of de mentor van de betrokkene.

9. Aangeklaagde:

een medewerker, werkzaam binnen Frion, tegen wie de klacht is gericht of Frion als instelling zelf.

10. Medewerker Frion:

de persoon in uitoefening van een functie binnen Frion, waaronder ook begrepen stagiaires en vrijwilligers.

Artikel 2 De klachtencommissie

- 1 Voor Frion is een onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten volgens de bepalingen van de WKCZ, BOPZ en dit reglement
 - a De samenstelling, benoeming en ontslag van de commissieleden van de klachtencommissie: bijlage 1 van deze regeling;
 - b Taken, bevoegdheden en werkwijze van de klachtencommissie: artikel 4 tot en met art 11 van deze regeling.

Artikel 3 Bemiddeling

- 1 Als klager hiertoe bereid is, wordt, eerst zoveel mogelijk door klager zelf in de lijn naar een oplossing gezocht door bespreking van het ongenoegen / de klacht met de eerstverantwoordelijke begeleider en/of zorgmanager en/of divisie manager.
- 2 Wanneer het gesprek, zoals in lid 1 beschreven mislukt of niet mogelijk is, kan de klager zijn klacht uiten richting een **klachtenfunctionaris** en bezien of bemiddeling door hem mogelijk is. De klager heeft ook de mogelijkheid van bemiddeling af te zien en zijn klacht rechtstreeks te zenden aan de klachtencommissie.

Artikel 4 Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

- 1 Een klacht wordt **schriftelijk** bij de het secretariaat van de klachtencommissie ingediend onder vermelding van de naam en adres van de indiener, dagtekening en de omschrijving van de gedraging, etc waartegen de klacht gericht is. Als de klacht door een vertegenwoordiger wordt ingediend, wordt ook de naam en adres van de cliënt vermeld.
Voor adressering zie bijlage 2 van deze regeling.
- 2 In geval van vertegenwoordiging van de cliënt, kan de klachtencommissie besluiten om rechtstreeks contact met de cliënt te zoeken.
- 3 Klager kan bij de formulering van zijn klachten zo nodig een beroep doen op de klachtenfunctionaris.
- 4 Klachten worden gezonden aan het secretariaat van de klachtencommissie
Mocht een klacht binnenkomen, anders dan bij het secretariaat van de klachtencommissie, dan dient deze klacht - alsnog door de ontvanger - doorgezonden te worden aan het secretariaat van de klachtencommissie.



- 5 De secretaris van de klachtencommissie zendt direct na ontvangst van de klacht maar uiterlijk binnen twee weken een bevestiging aan de klager en licht de klager in over de verdere procedure.
- 6 De secretaris van de klachtencommissie stelt de aangeklaagde direct na ontvangst van de klacht doch uiterlijk binnen twee weken op de hoogte van de klacht en de inhoud ervan.
- 7 De secretaris van de klachtencommissie brengt direct na ontvangst van de klacht doch uiterlijk binnen twee weken de Raad van Bestuur op de hoogte van de ingediende klacht en de inhoud ervan.
- 8 In geval van **een specifieke klacht** worden de in art 4. lid 5, 6 en 7 genoemde personen en instantie direct op de hoogte gebracht op grond van gestelde in art 5b.
- 9 Het secretariaat verstuurt op aangeven van de klachtencommissie de oproepen voor de deelname aan het onderzoek aan de te horen personen.

Artikel 5 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie is zodanig samengesteld en treedt zodanig op, dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van een klacht zoveel mogelijk wordt gewaarborgd. De klachtencommissie bewaakt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. Bij de behandeling van de klacht bestaat de commissie minimaal uit 3 leden.
2. De instelling voorziet in de benodigde faciliteiten en middelen voor het goed functioneren van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie heeft vrije toegang tot de instelling/voorziening, met respect voor ieders persoonlijke levenssfeer.
4. Ten behoeve van de behandeling van de klacht is de klachtencommissie bevoegd tot:
 - a. het instellen van zelfstandig onderzoek, al dan niet met raadpleging van adviseurs.
 - b. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor schriftelijk toestemming door de klager gegeven te worden. Voor zover deze betrekking hebben op medewerker(s) dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerker(s) en de Raad van Bestuur.
 - c. Het zich ter plaatse van de situatie op de hoogte stellen. Frion verleent haar medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid, binnen de grenzen van privacy en dienstverlening.
5. De klachtencommissie kan informatie inwinnen door inzage te vragen in alle gegevens die voor de behandeling van de klacht van belang zijn, met in achtneming van de bepalingen van artikel 8 van deze regeling.
6. De klachtencommissie kan iedereen werkzaam binnen Frion verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dat niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.



7. Bij behandeling van specifieke klachten kunnen / kan een jurist en/of een gedragskundige worden geraadpleegd.
8. De klachtencommissie kan gedurende de behandeltermijn, hierbij omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen **de specifieke klacht** is gericht opschorten.
9. De commissie kan bij strijdigheid van de klachtenregeling met andere interne regelingen de klachtenregeling laten prevaleren.
10. **het onderzoek** door de klachtencommissie
 - a. De secretaris is bevoegd tot het doen van voorbereidende werkzaamheden, ten behoeve van de commissiebehandeling van de klacht, zoals het verzamelen van gegevens.
 - b. De commissie onderzoekt of zij bevoegd is de klacht te behandelen en of de klacht ontvankelijk is.
 - c. De klager en de aangeklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd (hoor en wederhoor).
 - d. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
 - e. De commissie hoort de klager en betrokkene(n) en eventueel anderen en/of getuigen en maakt een verslag op van deze gesprekken. De commissie behandelt deze verslagen en eventuele nadere informatie als vertrouwelijke informatie. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat.
 - f. Wanneer klager zijn medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.
 - g. Medewerkers van Frion, die daartoe worden opgeroepen, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de Raad van Bestuur.
 - h. Wanneer nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen.
- 11 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een **structureel karakter**, stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor Gezondheidszorg. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Artikel 5a Geen behandeling van een klacht

- 1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
- 2 Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in art 1 lid 5 van dit reglement.
- 3 Een **algemene klacht** wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:



a dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak;
b bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.

- 4 Een **specifieke klacht** wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a Een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - b de commissie van oordeel is dat geen sprake is van een specifieke klacht.
- 5 Wanneer de klachtencommissie besluit tot het niet in behandeling nemen van de klacht, deelt zij dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn klacht aan de orde te stellen.

Artikel 5b Uitspraak klachtencommissie

- 1 In het geval van een **algemene klacht** geeft de commissie **binnen zes weken** na de indiening de klacht de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur gemotiveerd haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen. De klachtencommissie kan dit oordeel over de klacht vergezeld doen gaan van een of meerdere adviezen/aanbevelingen ten behoeve van de Raad van Bestuur.
 - a Indien een termijn zoals genoemd in lid 1 van dit artikel niet door de klachtencommissie kan worden gerealiseerd dan doet de commissie hiervan omkleed met redenen mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, ondervermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 2 In het geval van een **specifieke klacht** (art 1 lid 5.c van dit reglement) geeft de commissie **binnen twee weken** na ontvangst van de klacht of, indien het betreft een klacht 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, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, van zijn met redenen omklede beslissing op de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan omdat een gelijke klacht nog in behandeling is (Art 41. 5 BOPZ) kennis aan de klager, de betrokken patiënt, de behandelende persoon, de Raad van Bestuur en de Inspectie voor Gezondheidszorg.
 - a De beslissing van de commissie strekt tot:
 1. onbevoegdverklaring van de commissie,
 2. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 3. ongegrondverklaring van de klacht, of
 4. gegrondverklaring van de klacht.
 - b Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, 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.
 - c Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, 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.
 - d 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.



- e Wanneer de commissie besluit tot het niet in behandeling nemen van de klacht/het geschil, deelt zij dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht/geschil aan de orde te stellen.
- f in het geval van een specifieke klacht informeert de commissie de klager, de betrokken cliënt (indien deze niet de klager is), de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- g Indien de commissie niet tijdig een beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de commissie niet inhoudt dat de klacht gegrond is, kan de klager de Inspectie voor Gezondheidszorg schriftelijk vragen om een verzoekschrift bij de rechter in te dienen ter verkrijging van de beslissing over **de specifieke klacht**.

Artikel 6 Beslissing Raad van Bestuur

Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, deelt de Raad van Bestuur schriftelijk aan klager en de klachtencommissie mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit mee aan klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de redenen van het uitstel en de nieuwe termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar maakt.

Artikel 7 Registratie en bewaring

1. De klachtencommissie registreert de klachten die bij haar worden ingediend.
2. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd. Hierbij worden de regels van het privacy-reglement Frion in acht genomen.
3. De registratie van klachten en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard. Beheer van het klachtenarchief wordt uitgevoerd door de klachtenfunctionaris binnen Frion.

Artikel 8 Geheimhouding en privacy

- 1 Een ieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit
- 2 Voorafgaande aan elke behandeling respectievelijk bemiddeling van de klacht, deelt de klachtencommissie respectievelijk de klachtenfunctionaris de in het klachtenreglement omschreven plichten met betrekking tot geheimhouding en privacy mee aan alle bij de klacht betrokkenen.

Artikel 9 Kosten van klachtbehandeling

1. Voor de procedure van klachtbehandeling door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan klager en aangeklaagde.
2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige door één van de partijen, én de overige kosten, komen voor rekening van de betrokken partij zelf.



3. Ieder lid van de klachtencommissie heeft recht op een volledige vergoeding van de door hem of haar gemaakte kosten (reiskosten, portokosten).
4. Voor de bijeenkomst van de klachtencommissie in verband met afhandeling van een klacht ontvangen de leden van de commissie € 15,= per uur.

Artikel 10 Wraking en verschoning

1. Klager, aangeklaagde (wraking) of een lid van de klachtencommissie (verschoning) kunnen bezwaar maken tegen deelname van een lid van de klachtencommissie aan de afhandeling van een klacht. Hij dient dit bezwaar met vermelding van redenen in te dienen. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Als de commissie het bezwaar gegrond acht, dan zal het gewraakte lid dan wel het lid dat verzocht heeft om verschoning niet deelnemen aan de afhandeling van deze klacht.

Artikel 11 Jaarverslag

- 1 De klachtencommissie brengt jaarlijks **voor 1 maart** van het daaropvolgende jaar aan de directie van Frion een openbaar jaarverslag uit, waarin worden aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling Frion;
 - b. de wijze waarop zorgaanbieder Frion die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in de WKCZ;
 - e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen genomen door Frion naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie..
- 2 Frion zendt het verslag **voor 1 juni** van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de Inspectie voor Gezondheidszorg , alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

Artikel 12 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

Deze regeling wordt binnen veertien dagen nadat zij is vastgesteld openbaar gemaakt conform de communicatiestructuur van Frion.

Het reglement is via het documentensysteem Frion beschikbaar.



Artikel 13 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur, nadat de centrale cliëntenraad tijdig om advies is gevraagd.
2. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie.

Artikel 14 Toezicht

De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

De Raad van Bestuur heeft deze regeling vastgesteld op 2007, na overleg met de Raad van Toezicht en met inachtneming van het adviesrecht van de centrale cliëntenraad conform artikel 3 lid 1k WMCZ (Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen)

Bijlagen: 2



Bijlage 1: De samenstelling en de totstandkoming van de klachtencommissie
Deze bijlage maakt deel uit van de Interne Klachtenregeling Frion .

Artikel 1 Benoeming en samenstelling

1. De commissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden.
2. De klachtencommissie bestaat uit:
 - a. twee leden voorgedragen door de centrale cliëntenraad
 - b. twee leden voorgedragen door de Raad van Bestuur
 - c. het vijfde lid is de (externe) voorzitter, niet werkzaam voor of bij Frion, wordt voorgedragen door de vier leden.
3. De Raad van Bestuur van Frion benoemt de leden.
4. Alvorens tot benoeming van een lid over te gaan, vraagt Frion de instemming van:
 - a. de cliëntenvertegenwoordigingen
 - b. de zittende klachtencommissie.
5. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering van zijn werkzaamheden laten bijstaan door medewerkers die door de Raad van Bestuur worden aangewezen.

Artikel 2 Zittingsduur

De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming. De commissie stelt een rooster van aftreden op waarbij de continuïteit van het commissiewerk wordt gewaarborgd.

Artikel 3 Ontslag

1. Het ontslag van een commissielid wordt verleend door de Raad van Bestuur van Frion op verzoek van de commissie. De ontslaggronden zijn:
 - a. einde van de zittingsperiode;
 - b. ontslagverzoek van lid;
 - c. door de commissie in geval van verwaarlozing van de taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan worden verwacht.
2. De commissie treedt in haar geheel af, indien gebleken is dat er geen onderlinge samenwerking mogelijk is.
3. Frion voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid met inachtneming van het hiervoor in deze bijlage bepaalde.



Bijlage 2: Belangrijke adressen

Deze bijlage maakt deel uit de Interne Klachtenregeling Frion .

1. Frion :

Postadres :

Postbus 40029

8004 DA Zwolle

Tel : 038-4671000

e-mail : info@frionzorg.nl

2. De klachtenfunctionaris :

Postadres : zie Frion

Bezoekadres :

Voltastraat 19

8013 PM Zwolle

Tel: 038-4671000

3. Het secretariaat van de klachtencommissie:

Postadres: zie Frion

4. Regionale klachtbehandelingscommissie

volgt

5. Inspectie voor Gezondheidszorg

Postadres:

Postbus 392

8000 AJ Zwolle

Bezoekadres:

Zuiderzeelaan 53, 3^e verdieping

8017 JV Zwolle

Tel: 038 – 4671820

Fax: 038 - 4671821

