



KLACHTENREGELING BEWONERS & CLIËNTEN

vastgesteld door de raad van bestuur op 3 maart 2020

INHOUD

I	Inleiding	2
II	Begrippen	4
III	De cliëntvertrouwenspersoon	5
IV	De klachtenfunctionaris.....	7
V	De Klachtencommissie.....	9
VI	De behandeling van klachten door de klachtencommissie.....	12
VII	Overige bepalingen.....	17
	BIJLAGE: procedure behandeling Bopz-klacht door de klachtencommissie	19

I INLEIDING

De klachtenregeling regelt hoe Tragel klachten van cliënten behandelt. Voor de behandeling van klachten is Tragel gehouden aan wet- en regelgeving. De belangrijkste daarvan zijn:

- Jeugdwet;
- Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) tot en met 31 december 2020;
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- Wet zorg en dwang (Wzd).

De bepalingen rond de behandeling van klachten uit deze verschillende wetten zijn gebundeld in één klachtenregeling. Het doel van de klachtenregeling is recht te doen aan gevoelens van onvrede door een procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en/of behandeling van klachten. De klachtenregeling draagt op deze wijze bij aan het signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en bevordert de verbetering van de kwaliteit van die zorg- en dienstverlening.

In gesprek over onvrede

Het uitgangspunt voor de behandeling van klachten is dat degene die niet tevreden is in eerste instantie de klacht bespreekt daar waar die ontstaan is om in goed overleg tot een oplossing te komen. Bespreking van de klacht kan met de medewerker over wie iemand niet tevreden is, de eerste begeleider of de manager van het team waarin de medewerker werkt of een combinatie daarvan.






De medewerker, eerste begeleider en/of manager stelt degene die een klacht heeft in de gelegenheid om de ontevredenheid te bespreken en betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar heeft. De onvrede wordt ook besproken in het team met als doel de onvrede weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

De medewerker, eerste begeleider en/of manager maakt degene die een klacht heeft zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtenregeling.

- De cliëntvertrouwenspersoon vangt de klager op, luistert naar hem en probeert samen met hem de klacht te formuleren. De cliëntvertrouwenspersoon informeert de klager over de klachtenregeling en brengt klager, indien hij dat wenst, in contact met de klachtenfunctionaris. Meer hierover staat in hoofdstuk III van deze klachtenregeling.
- Klager kan zich ook wenden tot de klachtenfunctionaris met het verzoek te bemiddelen in een klacht. De klachtenfunctionaris bespreekt op verzoek van klager de klacht (samen) met de medewerker, eerste begeleider en/of manager die bij de klacht betrokken is. Meer hierover staat in hoofdstuk IV van deze klachtenregeling.

Klachtenregeling

Als het niet lukt om de onvrede op deze informele manier op te lossen, kan de klachtenregeling uitkomst bieden. De klachtenregeling kent verschillende wegen voor behandeling van een klacht. Deze zijn hieronder schematisch weergegeven. In het schema wordt verwezen naar de beschrijving van de bijhorende procedure uit de klachtenregeling.

<p><i>U bent ergens ontevreden over</i></p>	
<p><i>U bespreekt uw ontevredenheid met de begeleider, eerste begeleider en/of manager.</i></p>	
<p><i>Leidt dit niet tot een oplossing?</i></p>	
<p><i>U bespreekt uw ontevredenheid met een cliëntvertrouwenspersoon. (hoofdstuk III)</i></p>	
<p><i>Wilt u een klacht indienen?</i></p>	
<p><i>U gaat naar de klachtenfunctionaris. (hoofdstuk IV)</i></p>	
<p><i>Wordt uw klacht door deze bemiddeling niet opgelost?</i></p>	
<p><i>U dient uw klacht in bij de klachtencommissie. (hoofdstuk VI)</i></p>	
<p><i>Komt u erop deze manier ook niet uit?</i></p>	
<p><i>U roept de hulp van de landelijke Geschillencommissie Gehandicaptenzorg in. (hoofdstuk VII)</i></p>	

II BEGRIPPEN

cliënt ¹	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Tragel zorg verleent of heeft verleend.
cliëntvertegenwoordiger	Persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
zorg	Zorg, dienst of jeugdhulp als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Jeugdwet en de Wet Forensische zorg alsmede maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015. Onder “zorg” valt ook de overige zorg- en dienstverlening zoals beschreven in het actuele Wlz Tragel Pluspakket.
jeugdhulp	Jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.
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 Tragel of door een persoon die voor Tragel werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie cliënten van Tragel.
klager	Degene die een klacht indient.
aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
cliëntvertrouwenspersoon	De cliëntvertrouwenspersoon van het LSR dan wel van Tragel die ten behoeve de cliënten van Tragel werkzaam is.
klachtenfunctionaris	De klachtenfunctionaris van Zorgbelang Brabant Zeeland die voor Tragel belast is met de opvang van klachten.
klachtencommissie	De klachtencommissie cliënten van Tragel.
zittingscommissie	De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.
raad van bestuur	De raad van bestuur van Tragel.
nabestaanden	Echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz.

¹ Daar waar “cliënt” staat, wordt ook “bewoner” bedoeld. Overal waar “hij” staat wordt ook “zij” bedoeld.

III DE CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Inleiding

Een cliëntvertrouwenspersoon vangt klager op, luistert naar klager, adviseert klager, levert bijstand en probeert samen met klager de klacht te formuleren. Daarnaast informeert de cliëntvertrouwenspersoon klager over de klachtenregeling en verwijst klager, indien hij dat wenst, naar de klachtenfunctionaris. De cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt ondersteunen in het contact met de klachtenfunctionaris. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de klacht en informeert de raad van bestuur periodiek over het aantal en de aard van de klachten.

Er werken meerdere cliëntvertrouwenspersonen voor Tragel:

- cliëntvertrouwenspersoon jeugdhulp;
- cliëntvertrouwenspersoon Wzd;
- interne cliëntvertrouwenspersoon.

Cliëntvertrouwenspersoon jeugdhulp

Als de klacht jeugdhulp betreft kan klager zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant | Zeeland.

mevrouw M. (Madelon) van den Broeke
telefoon: +31 6 58 79 53 45
e-mail: MvdBroeke@zorgbelang-brabant.nl

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Als er een klacht is over onvrijwillige zorg in het kader van de Wlz, jeugdhulp, Wmo en Zorgverzekeringswet kan klager zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van het LSR. Deze cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger advies en bijstand verlenen over aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg, zijn opname of verblijf in een accommodatie of in het doorlopen van een klachtprocedure.

mevrouw H. (Hélène) de Zeeuw
telefoon: +31 6 21 64 43 32
e-mail: h.dezeeuw@hetlsr.nl

Interne cliëntvertrouwenspersoon

Klager kan een beroep doen op de interne cliëntvertrouwenspersoon voor alle klachten en/of ontevredenheid die niet vallen onder de reikwijdte van de jeugdhulp of de Wzd (zie hierboven).

de heer W. (Will) Rijvers
telefoon: +31 6 54 61 46 84
e-mail: willrijvers@icloud.com

Artikel III.1 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van zorg schriftelijk worden geïnformeerd over de cliëntvertrouwenspersonen, hun taken en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersonen voor hen bereikbaar en beschikbaar zijn. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.

2. Bij het afwijzen van een aanvraag voor verlof en afwijzen van een aanvraag voor ontslag wijst Tragel de cliënt op de mogelijkheid van advies en bijstand door de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
3. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersonen hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en verschaft hen de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van hun taak nodig zijn.
4. Tragel biedt de cliëntvertrouwenspersoon, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, al of niet op verzoek van de cliënt, vrije toegang tot de cliënt. De cliëntvertrouwenspersoon behoeft van niemand toestemming om te spreken met de cliënt.
5. Tragel maakt het mogelijk, voor zover redelijkerwijs voor de vervulling van de taak van de cliëntvertrouwenspersoon nodig is en de cliënt of zijn vertegenwoordiger daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd, dat de cliëntvertrouwenspersoon van een ieder die bij de uitvoering van de zorg betrokken is, alle door hem verlangde inlichtingen krijgt, binnen de door hem gestelde termijn alle medewerking krijgt die hij redelijkerwijs kan vorderen en inzage krijgt in de dossiers van de zorgaanbieder.

IV DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Inleiding

De klachtenfunctionaris werkt in het kader van de Wkkgz en streeft naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is. Hij kan op verzoek van een klager de klacht bespreken met diegene(n) tegen wie de klacht gericht is, met diens leidinggevende of met de raad van bestuur. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris op verzoek van de klager bemiddelen. De klachtenfunctionaris probeert dan, zonder verdere beoordeling van de klacht, langs informele weg een oplossing voor de klacht te vinden waar beide partijen mee kunnen leven. De bemiddeling door de klachtenfunctionaris stopt op het moment dat de klager besluit zich tot de klachtencommissie te wenden.

mevrouw J. (Janneke) Janssen
telefoon: +31 6 57 27 70 08
e-mail: JJanssen@zorgbelang-brabant.nl

Artikel IV.1 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede door op hun verzoek te bemiddelen;
 - b. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - c. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - d. hij streeft ernaar de bemiddeling af te ronden binnen een periode van drie weken.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. De bemiddeling stop op het moment dat klager besluit zich te wenden tot de klachtencommissie.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Tragel, wat inhoudt dat Tragel zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:
 1. betreden van alle plaatsen binnen Tragel met inachtneming van de persoonlijke levenssfeer van anderen en de regels die door Tragel gesteld zijn;
 2. het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van zijn taak, behoudens en voor zover op basis van de wet op het beroep geheimhouding is geboden;
 3. het raadplegen van het dossier van de cliënt indien en voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn taak en na toestemming cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en/of nabestaanden;
 4. het regelen van bemiddelingsgesprekken en het daarbij optreden als gespreksleider.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn

werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De klachtenfunctionaris meldt, de wet en de voor hem geldende beroepsnormen in acht nemend, klachten waarbij mogelijk een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of een misdrijf aan de orde is, onverwijld aan de raad van bestuur.
7. De klachtenfunctionaris werkt niet in loondienst bij Tragel en wordt door de raad van bestuur in functie benoemd. De benoeming geschiedt voor de periode van drie jaar. Herbenoeming voor eenzelfde periode is steeds mogelijk.
8. Tragel stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.
9. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
10. De overeenkomst van opdracht met de klachtenfunctionaris kan, buiten de bepalingen in betreffende overeenkomst om, door de raad van bestuur worden geschorst of beëindigd wegens verwaarlozing van zijn taak of vanwege andere redenen op grond waarvan handhaving redelijkerwijs niet van Tragel kan worden verlangd.
11. Klachten over de klachtenfunctionaris in de functie van klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

V DE KLACHTENCOMMISSIE

Inleiding

De klachtencommissie behandelt de voorgelegde klachten. Dit houdt in dat de klachtencommissie op zoek gaat naar wat er is gebeurd door een onderzoek in te stellen, stukken te raadplegen en partijen en deskundigen te horen. De klachtencommissie geeft de raad van bestuur advies over de opvolging van de klacht.

Betreft de klacht de wet Bopz (tot en met december 2020) dan doet de klachtencommissie een bindende uitspraak. Deze procedure die in 2020 nog gehanteerd kan worden is opgenomen in de bijlage van deze klachtenregeling.

Klachtencommissie cliënten
p/a mevrouw L. (Loekie) Aarssen – Kas, ambtelijk secretaris
telefoon: +31 (114) 382 084
e-mail: klachtencommissiecliënten@tragel.nl

Artikel V.1 Klachtencommissie

1. De raad van bestuur van Tragel stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregeling van Tragel bij haar kunnen worden ingediend.
3. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregeling en het op basis van artikel V.6 vastgestelde en goedgekeurde reglement als de klachtencommissie van de bevoegdheid een reglement op te stellen, gebruik heeft gemaakt.

Artikel V.2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft minimaal 3 en maximaal 7 leden, onder wie de voorzitter en de 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.
 - a. Personen die werkzaam zijn bij of voor Tragel zijn niet benoembaar tot voorzitter, plaatsvervangend voorzitter of lid van de klachtencommissie.
 - b. Personen met een (familie)relatie met een cliënt van Tragel zijn niet benoembaar tot voorzitter, plaatsvervangend voorzitter of lid van de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur benoemt tenminste een jurist, arts en gedragsdeskundige tot lid van de commissie.
4. De raad van bestuur stelt, tot de inwerkingtreding van de Wmcz 2018, de centrale vertegenwoordigersraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

6. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen. De raad van bestuur en medewerkers van Tragel onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.

Artikel V.3 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;
 - e. opheffing van de klachtencommissie.
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. Onder hoedanigheid wordt onder andere verstaan een wettelijk beschermde beroepstitel of vereiste kwalificatie;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid 2 genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen 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 V.4 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. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de ambtelijk secretaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

Artikel V.5 Faciliteiten, kosten en vergoeding

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de raad van bestuur.
3. De voorzitter van de klachtencommissie ontvangt € 200,- per behandelde klacht. De overige commissieleden ontvangen elk een vergoeding van € 100,- per behandelde klacht. Daarnaast ontvangen de leden van de klachtencommissie een reiskostenvergoeding van € 0,19 per kilometer voor reiskosten gemaakt ten behoeve van het werk voor de klachtencommissie.

Artikel V.6 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 haar adviezen dan wel uitspraken.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement maar hoeft van deze bevoegdheid geen gebruik te maken. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen Tragel geldende regelingen.

Artikel V.7 Overgangsbepaling

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. In afwijking van artikel V.2, vijfde lid is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van de voorgaande klachtenregeling en is eenmalige herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van de voorgaande klachtenregeling mogelijk geweest zou zijn.

VI DE BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel VI.1 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
 - a. Een klacht kan worden ingediend bij de Geschillencommissie, bedoeld in artikel VII.1, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. De Geschillencommissie beoordeelt of hiervan sprake is.
 - b. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt (waaronder tevens begrepen een jeugdige);
 - b. diens vertegenwoordiger (waaronder tevens begrepen een ouder, een ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder);
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden of een nabestaande van de in lid 2b genoemde personen.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel VI.2 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd.
3. 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.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde 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.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

8. Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Artikel VI.3 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
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 VI.4 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
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. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Tragel tenzij het bijstand door de cliëntvertrouwenspersoon betreft.
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. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hier tegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
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 raad van bestuur. De klachtencommissie geeft de raad van bestuur de gelegenheid om binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren op de klacht.
7. De raad van bestuur betreft de aangeklaagde bij het formuleren van een reactie op de klacht.

Artikel VI.5 Termijn van behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie brengt uiterlijk 30 werkdagen na indiening van de klacht de beoordeling van de klacht uit.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel VI.6 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.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht 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 VI.7 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. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel VI.8 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Tragel verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Tragel zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel VI.9 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. 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.
3. 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 VI.10 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 raad van bestuur en de klager.

Artikel VI.11 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de aangeklaagde;
 - c. de raad van bestuur.

Artikel VI.12 Raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt, binnen 10 werkdagen na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.

2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.
3. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het eerste lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie 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.
4. De raad van bestuur biedt klager altijd de mogelijkheid voor een nagesprek.

VII OVERIGE BEPALINGEN

Artikel VII.1 Geschillencommissie

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. Tragel is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

De Geschillencommissie Zorg

postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Telefoon: +31 (70) 310 53 10 (maandag tot en met vrijdag tussen 10:00 – 16:00 uur)

www.degeschillencommissiezorg.nl

Artikel VII.2 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel VII.3 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De bescheiden met betrekking tot een klacht worden gedurende maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel VII.4 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel VII.5 Kosten

Voor de behandeling van klachten door een cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of de klachtencommissie brengt Tragel geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel VII.6 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Tragel te plaatsen.

Artikel VII.7 Vaststelling, wijziging en evaluatie

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

3. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie en wijziging ten minste de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de centrale vertegenwoordigersraad.

Artikel VII.8 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overig onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Artikel VII.9 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 3 maart 2020.
2. Met de inwerkingtreding van deze regeling vervalt de Klachtenregeling cliënten d.d. 2 februari 2017 en het Bezoldigingsbesluit klachtencommissie cliënten d.d. 19 september 2013.
3. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

BIJLAGE: PROCEDURE BEHANDELING BOPZ-KLACHT DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Ontvangst en informatie

De klachtencommissie bevestigt de klager binnen een week de ontvangst van de klacht en informeert de klager over het verloop van de procedure. Een afschrift van de klacht wordt verzonden naar de leden van de commissie die de klacht gaan behandelen en de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht:

- Indien de aangeklaagde een uitvoerend medewerker is, heeft de klachtencommissie ook contact met de betreffende leidinggevende. Reden hiervoor is dat een klacht vaak bedreigend kan overkomen op een medewerker en op deze manier de leidinggevende hier een begeleidende taak op zich kan nemen;
- Indien de aangeklaagde een manager is, heeft de klachtencommissie hier rechtstreeks contact mee.

Bij klachten die, naar het oordeel van de klachtencommissie, gaan over een ernstige situatie met een structureel karakter en klachten die zich tegen de organisatie richten wordt een afschrift aan de Raad van Bestuur gestuurd. De Raad van Bestuur kan in het geval van een ernstige situatie met een structureel karakter besluiten om direct een noodmaatregel in te zetten. Bij klachten die zich richten tegen de organisatie, zal de Raad van Bestuur iemand aanwijzen om Tragel te vertegenwoordigen in de klacht.

Behandeling klacht

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling tenzij:

- de klacht al door de klachtencommissie is behandeld zonder dat er nieuwe feiten zijn;
- de klager de klacht via een schriftelijke melding intrekt.

Onder behandeling wordt verstaan: het instellen van een onderzoek, partijen in de gelegenheid stellen mondeling of schriftelijk een toelichting te geven (hoor en wederhoor), het oproepen van eventuele getuigen en het inwinnen van nadere informatie.

De klachtencommissie kan de maatregel/beslissing waartegen de klacht is gericht schorsen.

Partijen krijgen de mogelijkheid relevante informatie aan te dragen. Zij worden erop gewezen dat de informatie die zij inbrengen ook aan de andere partij wordt verstrekt.

De klachtencommissie kan besluiten om een hoorzitting in te stellen. Naar een hoorzitting gaan enkel klager, aangeklaagde en eventuele getuigen en/of deskundigen. Partijen kunnen zich door een door hen gekozen derde laten bijstaan.

Getuigen en/of deskundigen kunnen door zowel de klager als de aangeklaagde worden voordragen. De klachtencommissie besluit uiteindelijk wie wordt opgeroepen.

Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie goede redenen heeft dit niet wenselijk te achten. Van het mondeling horen van partijen en van eventuele getuigen, maakt de ambtelijk secretaris een verslag dat gebruikt wordt door de klachtencommissie bij het formuleren van de uitspraak.

Uitspraak

De klachtencommissie doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de klacht. Deze termijn bedraagt vier weken na ontvangst van de klacht indien het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen.

De uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Deze kan inhouden dat:

- de klacht niet in behandeling wordt genomen;

- de klacht [gedeeltelijk] ongegrond wordt verklaard;
- de klacht [gedeeltelijk] gegrond wordt verklaard.

De besluitvorming over de uitspraak vindt bij voorkeur unaniem en desnoods op basis van een meerderheid van stemmen plaats. Ingeval de stemmen staken geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

Een afschrift van de uitspraak wordt gezonden naar de klager, de betrokken cliënt, de behandelaar, de Raad van Bestuur, de BOPZ arts en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, vernietigt de commissie de BOPZ maatregel/beslissing geheel of gedeeltelijk. De commissie kan de behandelaar opdracht geven een nieuwe beslissing te nemen of nadere handelingen te verrichten met in achtneming van de uitspraak van de commissie. De commissie kan hieraan een termijn verbinden.

In beroep

Civiele rechter

Klager heeft de mogelijkheid om in beroep te gaan indien de klachtencommissie:

- niet tijdig een beslissing heeft genomen;
- de klacht (gedeeltelijk) ongegrond heeft verklaard.

Klager legt het verzoek daartoe voor aan de rechter.