

KLACHTENREGELING CLIËNTEN SHERPA

Klachten op basis van

- de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ),
- de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
- de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ)

Februari 2017
Raad van Bestuur

Klachtenregeling cliënten Sherpa

Voorwoord

Sherpa hecht grote waarde aan het opvangen van signalen ter verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning. Signalen van onvrede kunnen door cliënten of hun vertegenwoordigers het meest direct kenbaar worden gemaakt door het uiten van een klacht. Sherpa hanteert daarbij het uitgangspunt dat klachten in principe het beste in de lijn kunnen worden opgelost, op basis van dialoog. Dit betekent dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger een klacht kan bespreken met degene die daar direct verantwoordelijk voor is, of diens leidinggevende. Bijvoorbeeld de begeleider van een cliënt, de teammanager of de clustermanager. Dit is de kortste weg en geeft vaak de meeste openheid en snelste en beste oplossing. Verder maakt Sherpa onderscheid tussen klachtopvang en klachtbehandeling. Klachtopvang en klachtbehandeling sluiten nauw op elkaar aan en liggen veelal in elkaars verlengde. Niet alleen de aard van de klacht kan verschillen, maar ook de ernst van de klacht en de bedoeling die de klager ermee heeft. Vaak is een klacht te verhelpen met een nader gesprek in of naast de lijn. In andere gevallen is er weliswaar behoefte aan een formele uitspraak over de klacht, maar weet de klager niet op welke wijze dat moet worden aangepakt. Op grond van de klachtenregeling cliënten heeft Sherpa voorzieningen getroffen voor zowel klachtopvang als klachtbehandeling. De klachtopvang is belegd bij de cliënt vertrouwenspersonen en stuurt daarbij op een oplossing van de informele klacht. De klachtbehandeling vindt plaats bij de klachtencommissie van de VGU en de Geschillencommissie, de klachtenfunctionaris begeleidt het proces. Uitgangspunten van deze regeling zijn een laagdrempelige voorziening en snelle afhandeling van klachten. Daarnaast is Sherpa er op gericht om openheid te creëren over klachten en ongewenste gebeurtenissen, met als doel ervan te leren.

Inhoudsopgave	Pagina
Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Artikel 1 - Begrippenlijst	4
Artikel 2 - Algemeen	6
Artikel 3 - Bescherming persoonsgegevens, toestemming cliënt, geheimhouding persoonsgegevens	7
Artikel 4 - Informele klachtbehandeling	7
Artikel 5 - Ondersteuning cliënt door cliëntvertrouwenspersoon	7
Artikel 6 - Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten	7
Artikel 7 - De Geschillencommissie	8
Artikel 8 - Calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard	9
Artikel 9 - Klacht op grond van artikel 41 BOPZ	9
Artikel 10 - Melding van een klacht via derden instanties	10
Artikel 11 - Overige zaken inzake klachtbehandeling	11
Artikel 12 - Rapportage, jaarverslag, evaluatie van de procedure	11
<u>Bijlagen</u>	
De klachtenprocedure stap voor stap	13
Stroomschema klachtbehandeling	14
Adressen	14

Klachtenregeling cliënten Sherpa

Artikel 1 - Begrippenlijst

<i>Aangeklaagde</i>	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon - de zorgaanbieder zelf, of een voor deze werkzame persoon - die direct betrokken was bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
<i>Calamiteiten</i>	De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg verstaat onder een calamiteit een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van- of een ernstig schadelijk gevolg voor- een cliënt heeft geleid.
<i>Klachtenfunctionaris</i>	De - op advies van de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Vertegenwoordigersraad van Sherpa - benoemde klachtenfunctionaris draagt zorg voor een uniforme wijze van klachtopvang, -bemiddeling en afhandeling. De functionaris is tevens verantwoordelijk voor het (doen) opstellen van een centrale registratie van klachten op concernniveau, viermaandsrapportages en het opstellen van een jaarverslag terzake.
<i>Cliënt</i>	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
<i>Centrale Cliëntenraad/Centrale Vertegenwoordigersraad</i>	De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
<i>Cliëntvertrouwenspersoon</i>	De - op advies van de desbetreffende cliëntenraad - benoemde functionaris, met wie cliënten en hun naasten op neutrale en onpartijdige basis vragen, wensen en suggesties kunnen bespreken en bij wie zij een klacht kunnen indienen.
<i>Klachtencommissie BOPZ</i>	Onafhankelijke klachtencommissie die volgens de bepalingen van de Wet (BOPZ) klachten behandelt. Sherpa heeft dit belegd bij de VGU (Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht).
<i>Hoor en wederhoor</i>	Elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) krijgt de mogelijkheid zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens te beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.
<i>Geschillencommissie Gehandicaptenzorg(GHC)</i>	Onafhankelijke commissie waar de klager, als deze het niet eens is met de afhandeling van een klacht, bij in beroep kan gaan.
<i>Klacht WKKGZ</i>	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. De klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de organisatie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
<i>Klacht BOPZ</i>	De wet BOPZ geeft cliënten, die krachtens die wet zijn opgenomen, specifiek klachtrecht ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none"> - de beslissing dat de cliënt niet in staat is zijn wil met betrekking tot het voorgestelde zorgplan te bepalen; - de beslissing een zorgplan toe te passen waartegen de cliënt zich verzet; - de toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties; - de beslissing tot het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen; - het niet-toepassen van een overeengekomen zorgplan.

Klachtenregeling cliënten Sherpa

<i>Klachttopvang c.q. ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon</i>	Het bieden van een klankbord door te luisteren naar de cliënt, diens vertegenwoordiger en/of (andere) naaste(n), door het geven van informatie, advies en voorlichting, het aanhoren van een wens, suggestie of klacht. Dit alles in een vertrouwelijke sfeer.
<i>Klachtenbemiddeling door de klachtenfunctionaris</i>	Het doen van nader onderzoek naar de toedracht van een klacht, het (door het ondersteunen van de klager) in overleg met de klager en aangeklaagde bevorderen van het tot stand komen van een oplossing voor een klacht en het bevorderen (en/of het herstellen) van het contact en het vertrouwen tussen klager, aangeklaagde en/of anderen.
<i>Klachtenbehandeling</i>	Het onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder onderzoeken en beoordelen van een klacht conform de wetten WKKGZ, de Wmo en BOPZ leidend tot een uitspraak.
<i>Klager</i>	Degene die een klacht indient. De cliënt, of namens de cliënt zijn wettelijk vertegenwoordiger of gevolmachtigde, of de nabestaande van de cliënt die een klacht indient. BOPZ: de cliënt, een medepatiënt of een echtgenoot of meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, of een voogd, mentor of curator die een klacht indient.
<i>Nabestaande</i>	De echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 WKKGZ.
<i>Raad van Bestuur</i>	De Raad van Bestuur van de Stichting Sherpa.
<i>Clustermanager</i>	Clustermanager verantwoordelijk voor de aansturing van een cluster binnen de Stichting Sherpa.
<i>Seksueel misbruik</i>	De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg verstaat onder seksueel misbruik grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht.
<i>Vertegenwoordiger van de cliënt</i>	Degene die de belangen behartigt van de cliënt. Op grond van de Wgbo is de vertegenwoordiger: a. door de rechter aangewezen: voogd, curator, bewindvoerder, mentor b. door de cliënt aangewezen: schriftelijke gemachtigde c. achtereenvolgens: de echtgenoot/partner, een ouder, kind, broer of zus
<i>WKKGZ</i>	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
<i>Wet BOPZ</i>	Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
<i>Wgbo</i>	Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst
<i>Wet Wmo</i>	Wet maatschappelijke ondersteuning
<i>Wet Wlz</i>	Wet langdurige zorg
<i>Zvw</i>	Zorgverzekeringswet
<i>Zorg</i>	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
<i>Zorgaanbieder</i>	De Stichting Sherpa treedt op als rechtspersoon voor deze klachtenregeling.

Klachtenregeling cliënten Sherpa

Artikel 2 - Algemeen

1. De klachtbehandeling beoogt het op een snelle en zorgvuldige wijze gehoor geven aan signalen van onvrede en klachten van -en ten behoeve van- cliënten. Het is te allen tijde mogelijk een klacht in te dienen. Cliënten en hun naasten behoren zo min mogelijk belemmeringen te ondervinden om deze kenbaar te maken.
2. Uitgangspunt voor deze klachtenregeling is de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). In principe is de WKKGZ is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Klachten op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) worden door de stichting Sherpa behandeld conform de voorliggende klachtenregeling met in achtneming van de klachtenregelingen voor de betreffende gemeentes.

De WKKGZ is evenmin van toepassing op Jeugdhulp. De Jeugdwet voorziet in een klachtenregeling die sterk lijkt op de regeling uit de ingetrokken WKCZ. De minister van VWS is voornemens de Jeugdwet aan te passen, zodat het klachtrecht in de Jeugdhulp overeenstemt met het klachtrecht in de zorg. Deze modelregeling is niet toegesneden op de Jeugdwet, de variant die voorziet in een klachtencommissie kan echter wel als basis fungeren voor een klachtenregeling voor cliënten die onder de Jeugdwet vallen.

Sherpa kiest ervoor alle cliënten die gebruik maken van het zorgaanbod van de stichting Sherpa toegang te geven tot de klachtenregeling, ook die cliënten waarbij de Wmo of de Jeugdwet van toepassing is. De bij de VGU aangesloten zorginstellingen hebben ervoor gekozen om de klachtencommissie voor de behandeling van alle klachten te handhaven omdat in hun visie een klachtencommissie onmisbaar is als ondersteunend orgaan bij de uitvoering van de verantwoordelijkheid van de zorginstelling voor een goede en laagdrempelige klachtafhandeling.

Klachten die betrekking hebben op de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) worden behandeld op basis van het Besluit klachtenbehandeling BOPZ, dat specifieke regels stelt voor de behandeling van deze klachten. Zie hiervoor artikel 9 van deze regeling.

3. De klachtenprocedure is, met inachtneming van de vigerende wetgeving, vastgesteld door de Raad van Bestuur, met advies van de Centrale Cliëntenraad/Centrale Verwantenraad.
4. Cliënten en medewerkers zijn van het bestaan en de inhoud van de regeling op de hoogte gebracht en gehouden. Er is een folder beschikbaar met een samenvatting van de regeling en de vermelding van naam- en adresgegevens van de personen bij wie men voor het indienen van een klacht terecht kan.
5. De klachtenregeling staat op www.sherpa.org en de kwaliteitswijzer.
6. De clustermanager draagt zorg dat bekend is wie de cliëntvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris zijn en hoe, waar en wanneer men deze functionarissen persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail kan bereiken.
7. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:
 - a. de correcte procedurele afhandeling van de klachten en andere (vertrouwelijke) zaken die door cliënten of hun vertegenwoordigers worden ingediend;
 - b. de behandeling (verstrekken van informatie, opstellen van verweer en eventueel bijwonen van hoorzitting) van klachten die bij de Geschillencommissie worden ingediend;
 - c. het op basis van de klacht afgesproken verbetertraject.
8. De raad van bestuur wijst één klachtenfunctionaris aan die zorgdraagt voor een uniforme werkwijze ten aanzien van afhandeling van klachten. Deze klachtenfunctionaris is tevens verantwoordelijk voor de interne en externe verantwoording van klachten zoals bedoeld in artikel 12 in de vorm van viermaandsrapportage, jaarrapportage en verslaglegging voor de Inspectie.

Klachtenregeling cliënten Sherpa

Artikel 3 - Bescherming persoonsgegevens, toestemming cliënt, geheimhouding

1. Persoonsgegevens worden in acht genomen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend kan, zonder schriftelijke toestemming van de cliënt of zijn vertegenwoordiger, geen informatie over de cliënt worden gegeven.
3. De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris - en andere bij deze regeling betrokkenen, zoals medewerkers van Sherpa, zijn bij de behandeling van klachten waarbij men de beschikking krijgt over gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter duidelijk is, of men dit redelijkerwijs kan vermoeden, verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking anders verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
4. Dergelijke wettelijke voorschriften zijn er onder meer bij calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard. Geheimhouding kan alleen doorbroken indien hiervoor van betrokkene toestemming is verkregen, dan wel indien dit wettelijk is voorgeschreven of toegestaan.

Artikel 4 - Informele klachtbehandeling

1. Het verdient aanbeveling dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger problemen zoveel mogelijk eerst zelf bij de betrokken medewerker (persoonlijk begeleider) en/of de leidinggevende (teammanager) aan de orde stelt.
Als een probleem in de lijn is opgelost is geen sprake van een formele klacht zoals bedoeld in deze klachtenregeling en wordt dus ook niet als zodanig geregistreerd.
2. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Artikel 5 - Ondersteuning cliënt door cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliënt van Sherpa kan in een vertrouwelijk gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon zijn/haar verhaal vertellen en advies en bijstand krijgen. De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar de cliënt, diens vertegenwoordiger en/of (andere) naaste(n), geeft informatie, en voorlichting, bespreekt wensen en suggesties.
Als in het gesprek duidelijk wordt dat er sprake is van een klacht, dan kan de cliëntvertrouwenspersoon de wijze van klachtbehandeling aan de cliënt uitleggen en behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht.
2. De cliëntvertrouwenspersoon brengt uit wat hem in de opvang ter kennis komt niets naar buiten, tenzij dit wettelijk verplicht is.

Artikel 6 - Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten

Als de klacht niet opgelost kan worden volgens de weg in artikel 4 beschreven, kan de klacht worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur van Sherpa - die de klacht aanmeldt bij de klachtencommissie van de VGU. Ook is het mogelijk de klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie. In dat geval meldt de klachtencommissie dit aan de Raad van Bestuur.

Klachtenregeling cliënten Sherpa

1. Klachten kunnen zowel via e-mail of schriftelijk worden ingediend. De cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kan de klager desgewenst behulpzaam zijn bij het opstellen van de klacht. De klacht wordt door de klager aan de klachtenfunctionaris gestuurd.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt
 - b. de vertegenwoordiger van de cliënt
 - c. een nabestaande van de cliënt
 - d. een naast staande (iemand die als nauw betrokkene bekend is met de situatie van de cliënt en die te goeder trouw de belangen van de cliënt wil behartigen)
3. Iedere klager ontvangt standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin opgenomen de termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris contact opneemt met de klager.
4. Iedere klacht wordt geregistreerd in een standaard klachtenoverzicht. De voor de klacht verantwoordelijke clustermanager ontvangt van iedere klacht een afschrift of de ontvangstbevestiging.
5. Na een eerste gesprek met de klager past de klachtencommissie hoor en wederhoor toe en bemiddelt tussen partijen om tot een goede oplossing van de klacht te komen. Als hiervoor één of meerdere gesprekken tussen partijen noodzakelijk zijn maakt de betrokken manager een verslag van het gesprek. De afspraken voor een verbetertraject worden in dit verslag schriftelijk vastgelegd.
De klager wordt in de gelegenheid gesteld op het verslag te reageren. De cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kan de klager hierbij ondersteunen.
6. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht van een cliënt of diens vertegenwoordiger bij voorkeur met de persoon op wie de klacht betrekking heeft en daarna met de direct leidinggevende en vervolgens, indien geen oplossing bereikt wordt, verder in de lijn. Afhankelijk van de situatie zijn de contacten van de cliëntvertrouwenspersoon binnen Sherpa o.a. clustermanager, teammanager, persoonlijk begeleider, arts, gedragskundige, fysiotherapeut, facilitaire- of technische dienst.
7. Een klacht dient in principe binnen een periode van 6 weken te zijn afgehandeld. In overleg met de klager kan deze termijn met 4 weken worden verlengd.
8. Iedere klacht wordt schriftelijk afgesloten. De klager ontvangt daarvoor een (standaard) brief. Een kopie van de brief wordt aan de verantwoordelijke clustermanager gestuurd. In deze brief staat het oordeel over de ingediende klacht. Dat oordeel kan bestaan uit een gegroundverklaring of ongegroundverklaring van de klacht. Ook moet in de brief staan welke maatregelen Sherpa neemt naar aanleiding van de klacht. Zoals aanpassing van de zorgverlening jegens de cliënt, of in het algemeen zoals een wijziging van procedures. Ook staat er binnen welke termijn deze maatregelen genomen worden.
9. Al naar gelang de ernst van de klacht belt de klachtenfunctionaris maximaal zes weken na het afsluiten van het dossier de klager om na te vragen of de klacht daadwerkelijk is verholpen en de gemaakte afspraken nagekomen worden.
10. Na afwikkeling van de klacht wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt in een afgesloten ruimte tot maximaal twee jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

Artikel 7 - De Geschillencommissie

1. Wanneer een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht bij de Geschillencommissie indienen.
2. De Geschillencommissie neemt een klacht pas in behandeling als klager en organisatie er met elkaar niet uitkomen.

Klachtenregeling cliënten Sherpa

3. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie gebeurt schriftelijk. De klachtenfunctionaris kan de klager daarbij desgewenst behulpzaam zijn, en kan de klager ook bij de behandeling van de klacht bijstaan.
4. De Geschillencommissie kent voor de beroepsprocedure een eigen reglement. Tevens zijn de procedurevoorschriften van de WKKGZ van toepassing.
5. De Geschillencommissie is onafhankelijk en onpartijdig en is bevoegd een bindend advies te geven. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hiertegen niet in hoger beroep kan worden gegaan.
6. De Geschillencommissie is bevoegd een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot een bedrag van €25.000,-.
7. De Geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
8. De klachtenfunctionaris treedt voor Sherpa op als contactpersoon voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie. De functionaris is daarbij verantwoordelijk voor de coördinatie en communicatie.
9. De klachtenfunctionaris maakt in het jaarverslag melding van de klachten die bij de Geschillencommissie in behandeling zijn gegeven.
10. In deze klachtenregeling en in de folder van de klachtopvang staan de naam- en adresgegevens vermeld van de Geschillencommissie.

Artikel 8 - Calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard

1. De Raad van Bestuur is op grond van de WKKGZ verplicht om calamiteiten die binnen Sherpa hebben plaatsgevonden en seksueel misbruik waarbij een cliënt is betrokken, direct te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Voor klachten over calamiteiten en seksueel misbruik gelden aparte procedures.
2. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de cliëntvertrouwenspersoon de betrokken manager daarvan in kennis, desnoods zonder de toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, en informeert de klager en aangeklaagde hierover. Indien klager en aangeklaagde verblijven op eenzelfde locatie dient confrontatie tussen beiden vermeden te worden. Dit zou kunnen impliceren dat de vermeende dader niet op de aangaande locatie mag verblijven. Het gaat hierbij om ernstige, risicovolle situaties van structurele aard, die niet langer mogen voortduren en niet om een incident. Het belang van de cliënt is hierbij het primaire uitgangspunt. In een dergelijk geval heeft de cliëntvertrouwenspersoon ook zonder toestemming van de cliënt en of diens vertegenwoordiger inzage in persoonlijke dossiers van de cliënt, en kan strikt noodzakelijke inlichtingen verstrekken aan bestuur, clustermanagement en bij de zorg voor de cliënt betrokken medewerkers.

Artikel 9 - Klacht op grond van artikel 41 BOPZ

Een BOPZ-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 BOPZ:

- de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);
- de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
- de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

1. Een BOPZ-klacht kan schriftelijk of per e-mail rechtstreeks bij de Klachtencommissie BOPZ worden

Klachtenregeling cliënten Sherpa

ingediend. De cliëntvertrouwenspersoon kan klager daarbij desgewenst behulpzaam zijn en kan, als de klager dat wil, deze ook bij de behandeling van de klacht bijstaan.

2. Een BOPZ-klacht kan worden ingediend door:
 - de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft c.q. waartegen de klacht is gericht;
 - de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - broers en zusters van de cliënt;
 - de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.
3. De klachtencommissie BOPZ kent voor de behandeling van klachten een eigen reglement. Dit reglement is gebaseerd op het Besluit klachtenbehandeling BOPZ, dat specifieke regels stelt voor de behandeling van deze klachten
4. 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.
5. De Wet BOPZ schrijft voor dat de klachtencommissie de behandeling van een artikel 41 BOPZ-klacht afrondt:
 - a. binnen twee weken als er een spoedeisend belang bij is. Zo nodig kan de commissie de maatregel waartegen de klacht is gericht, schorsen voor de periode waarin nog geen uitspraak is gedaan over de klacht.
 - b. binnen vier weken als de maatregel(en) waartegen de klacht is (zijn) gericht geen gevolg meer hebben.
6. Als een klacht als bedoeld in artikel 41 van de Wet BOPZ gegrond wordt verklaard is de uitspraak van de klachtencommissie bindend. Bovendien kan Sherpa worden opgedragen binnen een bepaalde termijn een nieuwe beslissing te nemen, of een andere handeling te verrichten.
7. De klachtencommissie brengt de uitspraak, alsmede de door Sherpa voorgenomen maatregelen, ter kennis aan de klager, de betrokken cliënt, de behandelend arts, de BOPZ-arts en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 10 - Melding van een klacht via derden instanties

1. Derden instanties die namens cliënten klachten over Sherpa willen aanmelden, kunnen dit doen bij de klachtenfunctionaris.
2. De meldende instantie ontvangt een bevestiging van ontvangst van de klacht en een bericht van afhandeling.
3. De klacht wordt volgens artikel 6 van deze klachtenregeling behandeld.
4. Klachten die geen betrekking hebben op Sherpa worden niet in behandeling genomen, tenzij er andere afspraken zijn gemaakt. Eventueel wordt een advies gegeven bij welke instantie de klacht wel in behandeling kan worden genomen.

Klachtenregeling cliënten Sherpa

5. Klachten over een gestelde indicatie worden doorgestuurd naar het CIZ. De meldende instantie wordt hiervan op de hoogte gebracht.
Klachten met betrekking tot de zorg die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Sherpa wordt verleend, worden door Sherpa in behandeling genomen.

Artikel 11 - Overige zaken inzake klachtenbehandeling

1. Klachtenbehandeling houdt in de afhandeling van een klacht volgens de voorschriften van de WKKGZ. Indien gewenst kunnen deze voorschriften worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris.
2. Als een cliënt bij Sherpa zorgverlening en/of een product/dienst aanvraagt en hij/zij heeft reeds voor de indicatiestelling of de uitlevering daarvan een klacht, dan wordt aan deze cliënt schriftelijke informatie opgestuurd waarin de procedure klachtenbehandeling wordt uitgelegd. Zo nodig wordt deze regeling mondeling toegelicht.
3. De hierboven genoemde regel geldt met uitzondering van klachten die betrekking hebben op de indicatiestelling. Klachten over de indicatie dienen bij het Centrum Indiciestelling Zorg (CIZ) te worden ingediend (zie adressenlijst).
4. Een medewerker over wie is geklaagd kan zich bij de behandeling van de klacht in overleg met zijn leidinggevende laten bijstaan.
5. Onverlet het recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon voor medewerkers van Sherpa heeft de medewerker indien hij in het kader van deze klachtenregeling wordt betrokken bij een in- of externe klachtenprocedure, het recht om zich te laten ondersteunen door een persoon van zijn keuze. De medewerker heeft in overleg met de leidinggevende recht op vergoeding van adequate rechtsbijstand tot een bedrag van maximaal € 1000,-.
6. Bij besluit van de Raad van Bestuur kan van het in voorgaande lid genoemde bedrag in positieve zin worden afgeweken.
7. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot de klachtenfunctionaris.
8. Klachten die niet door de klachtenfunctionaris direct worden ontvangen:
 - Klagers die hun klacht sturen aan de Raad van Bestuur. De betrokken manager ontvangt (via de klachtenfunctionaris) binnen drie dagen een standaard bericht met een ontvangstbevestiging van de klacht. De clustermanager ontvangt een kopie van de klacht. De klachtenfunctionaris de klacht verder af zoals in artikel 6 beschreven.
 - Klachten die niet team- of locatie gebonden zijn worden behandeld door de klachtenfunctionaris. Het secretariaat van de Raad van Bestuur stuurt de klacht door aan de klachtenfunctionaris en houdt zelf een afschrift voor de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris stuurt een ontvangstbevestiging en neemt de klacht in behandeling zoals in artikel 6 beschreven.

Artikel 12 - Rapportage, jaarverslag, evaluatie van de procedure

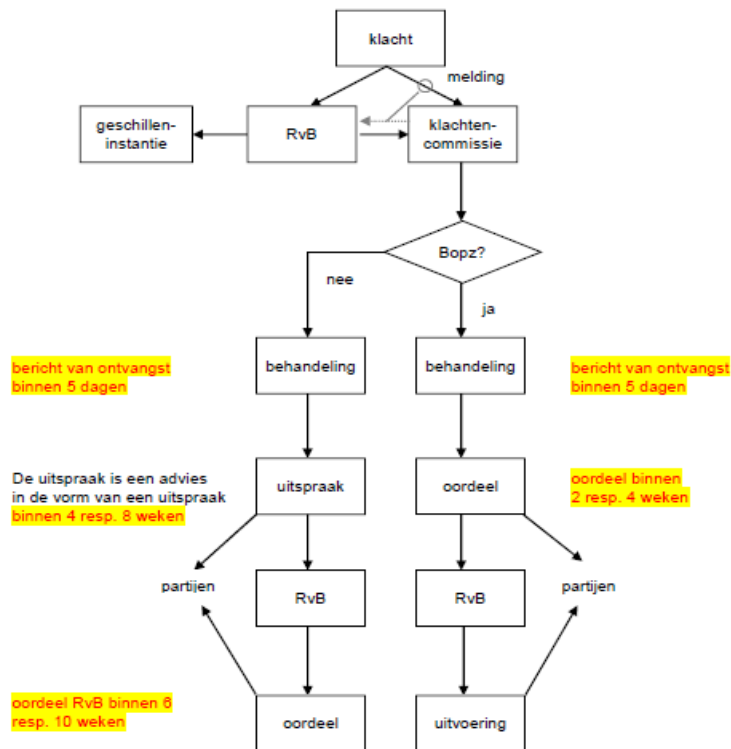
1. Alle ingediende meldingen en klachten worden door de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris in een overzicht geregistreerd. De registratie is anoniem. Bij het registreren gaat het om een overzicht van de aard, de behandeling, de gemaakte afspraken en de wijze van afhandeling van meldingen en klachten. De registratie dient als basis voor de viermaandsrapportages en het jaardocument.

Klachtenregeling cliënten Sherpa

2. De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris bespreken jaarlijks met De Raad van Bestuur overzicht van meldingen en klachten. De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris kunnen naar aanleiding van gepasseerde klachten structurele tekortkomingen signaleren en, gevraagd en ongevraagd, advies uitbrengen over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.
 3. Iedere vier maanden wordt op grond van de informatie uit de overzichten van de cliëntvertrouwenspersonen door de klachtenfunctionaris een viermaandsrapportage voor de Raad van Bestuur opgesteld. Deze rapportage biedt Sherpa-breed inzicht in het aantal klagers en klachten, het soort klachten en de aard van de klachten. Onderdeel van de rapportage zijn een klachtenanalyse en voorstellen om de kwaliteit van de zorg op deelgebieden te verbeteren.
 4. De rapportage over de 3^e viermaandsrapportage wordt door de klachtenfunctionaris zo opgesteld, dat deze rapportage kan dienen als centraal jaarverslag waarin opgenomen aantal klagers en klachten, het soort klachten en de verbeterpunten.
 5. De klachtenprocedure wordt iedere twee jaar geëvalueerd door de Raad van Bestuur, samen met de cliëntvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris. Bijstelling behoeft verzaamd advies c.q. instemming van de centrale medezeggenschapsorganen.
-

Bijlage 1: Klachtenprocedure stap voor stap:

1. Informeel klachtbehandeling: de cliënt en/of diens vertegenwoordiger stelt problemen aan de orde bij de betrokken medewerker en/of de leidinggevende.
Wordt het probleem opgelost -> geen formele klacht -> geen registratie.
Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
 2. Ondersteuning cliënt door cliëntvertrouwenspersoon: de cliënt kan in een vertrouwelijk gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon zijn/haar verhaal vertellen en advies en bijstand krijgen. Als in het gesprek duidelijk wordt dat er sprake is van een klacht, dan kan de cliëntvertrouwenspersoon de wijze van klachtbehandeling aan de cliënt uitleggen en behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht. De cliëntvertrouwenspersoon houdt een (anonieme) registratie bij van de meldingen. Het gaat hierbij om de aard, de behandeling, de gemaakte afspraken en de wijze van afhandeling, ten behoeve van overzichtsrapportage.
 3. Formele klachtbehandeling: de cliënt kan de klacht voorleggen aan de raad van bestuur via de klachtenfunctionaris. Die legt de klacht voor aan de klachtencommissie van de VGU. De cliënt kan de klacht ook rechtstreeks indienen bij de VGU. De klachtenfunctionaris registreert de klacht.
 4. Geschillencommissie: wanneer een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht bij de Geschillencommissie indienen. De klachtenfunctionaris treedt op als contactpersoon. De klachtenfunctionaris maakt in het jaarverslag melding van de klachten die bij de Geschillencommissie in behandeling zijn gegeven.
 5. Burgerlijke rechter: wanneer een klager het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie kan dit worden voorgelegd aan de rechter. Die toetst of de commissie de procedure juist heeft gehanteerd.
-

Bijlage 2: Stroomschema klachtbehandeling via de Raad van Bestuur**Bijlage 3:** Adressen

- Vertrouwenspersoon cliënten
Jan de Vries, 06 41 82 95 86, mail: j.devries@sherpa.org
Ria Bouwhuis, 06 10 85 46 11, mail: r.bouwhuis@sherpa.org
- Klachtenfunctionaris cliënten
Anneke Ellerbroek, 06 20 53 86 61, mail: klachtencliënten@sherpa.org
- De klachtencommissie cliënten/cliëntvertegenwoordigers
Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht
Klachtencommissie cliënten
Postbus 10103
3505 AB Utrecht
Tel. 030 285 05 30
Mail: postmaster@vgu.nl
Of de Secretaris van de klachtencommissie:
A.A. Oskam
Tel. 030 285 05 30
Mail: postmaster@vgu.nl
- Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel. 070 31 05 380
www.degeschillencommissiezorg.nl