

Klachtenregeling cliënten

Datum : 1 juli 2017
Auteur : Jolanda Huitema (ambtelijk secretaris klachtencommissie)
Status : vastgesteld door de Raad van Bestuur d.d. 13 maart 2017
: redactionele wijzigingen doorgevoerd op 29 juni 2017

Voorwoord

De zorg- en dienstverlening door De Hartekamp Groep kent een groot aantal intensieve contacten tussen enerzijds cliënten, hun ouders of andere vertegenwoordigers en anderzijds de medewerkers van de organisatie. Er kunnen zich situaties voordoen die een cliënt niet op prijs stelt omdat hij meent dat hij hierdoor in zijn belangen is geschaad. In de contacten tussen betrokkenen worden dit soort situaties vaak opgelost zonder dat men daarvoor een beroep hoeft te doen op een formele klachtenregeling. Dit verdient ook de voorkeur. Klachtenbemiddeling door de medewerker en/of leidinggevende en de cliëntvertrouwenspersoon kunnen hierbij een rol spelen.

Er kunnen zich echter ook situaties voordoen dat de cliënt van mening is dat de behandeling van zijn klacht in de (lijn)organisatie onvoldoende resultaat heeft gehad. Ook kan het zijn dat er zodanige uiteenlopende standpunten zijn waardoor betrokkenen diepgaand en langdurig van mening blijven verschillen. Dan bestaat er voor de cliënt de mogelijkheid om een beroep te doen op deze formele klachtenregeling.

Deze regeling beschrijft welke stappen de cliënt/klager samen met De Hartekamp Groep kan zetten om tot een oplossing van de klacht te komen. Met deze regeling voldoet De Hartekamp Groep aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aan de afhandeling van klachten stelt.

Klachten op grond van de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz), de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015)

De Hartekamp Groep heeft cliënten in zorg op basis van verschillende wetten. Iedere wet heeft een eigen klachtenregeling, waaraan we moeten voldoen. Een belangrijk verschil tussen de Wkkgz ten opzichte van de andere wetten, betreft de positie van de klachtencommissie. In de BOPZ, de Jeugdwet en de Wmo 2015 moet een klacht altijd naar de klachtencommissie. In de Wkkgz is de klachtenfunctionaris opgenomen die in eerste instantie de klachten gaat behandelen. De klachtencommissie zoals de Hartekamp Groep die in de regeling heeft opgenomen ook voor de klachten die op basis van de Wkkgz zijn ingediend, is vanuit de wet niet verplicht. Dit betreft een keuze van de Hartekamp Groep als extra garantie voor de zorgvuldige en onafhankelijke behandeling van klachten. Als gevolg van de verschillen in de wettelijke eisen, is het noodzakelijk om in hoofdstuk 6 de behandeling van de BOPZ, JW en Wmo 2015 klachten te regelen.

Gezamenlijke klachtencommissie

De Hartekamp Groep heeft samen met Heliomare en Nieuw Unicum besloten om de gezamenlijke klachtencommissie in stand te houden.

Clientvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris

Bij de Hartekamp Groep is een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) werkzaam. De CVP kan de cliënt ondersteunen bij het verwoorden en het bespreken van zijn of haar onvrede. De cliënt kan samen met de CVP zijn of haar onvrede bespreken bij de (bege)leiding van de Hartekamp Groep. De CVP ondersteunt en empowers de cliënt en is partijdig aan de cliënt.

De klachtenfunctionaris is de functionaris die de klachten in behandeling neemt. De rol en positie van de klachtenfunctionaris is onafhankelijk van klager, aangeklaagde en organisatie.

Evaluatie

De klachtenregeling zal jaarlijks geëvalueerd worden en aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving. De zorgaanbieder is verplicht cliënten te informeren over een klachtenregeling en deze ter kennisneming beschikbaar te stellen. Het is belangrijk dat ook medewerkers op de hoogte zijn van de klachtenregeling en het recht van cliënten om te klagen.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. Zorgaanbieder : de stichting De Hartekamp Groep¹;
 - b. Raad van Bestuur : het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de zorgaanbieder;
 - c. Gezamenlijke klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d. Cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of hulp verleent of heeft verleend;
 - d. Wettelijk vertegenwoordiger : de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) met gezag, voogd, bewindvoerder, mentor of curator;
 - e. Cliëntvertrouwenspersoon : een door de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder benoemde functionaris die de cliënt kan bijstaan en ondersteunen bij een klacht.
 - e. Klacht (cliënt) : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht of Jeugdwet-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris of Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Wet Bopz²;
 - g. Jeugdwet-klacht : klacht zoals bedoeld in artikel 4.2.1. lid 4 Jeugdwet³;

¹ Voor zover de zorgaanbieder jeugdhulp aanbiedt, kan voor zorgaanbieder 'jeugdhulpaanbieder' worden gelezen.

² Zie bijlage 1

³ Zie bijlage 2

- h. Wmo-klacht : klacht over maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015)⁴
- i. Klager : degene die een klacht indient;
- j. Aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- k. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- l. Inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- m. Cliëntenraad : de centrale cliëntenraad (CCR) en de centrale vertegenwoordigersraad (CVR);
- n. Zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- o. Klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten. De klachtenfunctionaris handelt onafhankelijk van de zorgaanbieder, de klager en de aangeklaagde;
- p. Maatschappelijke ondersteuning : Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- q. Jeugdhulp : Jeugdhulp zoals bedoeld in art. 1 van de Jeugdwet
- r. Zorg : zorg, hulp of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet, 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.

⁴ Zie bijlage 3

- s. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg : de door het ministerie van VWS erkende geschillencommissie voor de gehandicaptenzorg. Nadat de Raad van Bestuur een besluit heeft genomen over een klacht, kan de klager deze voorleggen aan de externe geschillencommissie.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de cliëntvertrouwenspersoon.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of, als het een Bopz-klacht, Jeugdwet-klacht of Wmo-klacht betreft, ook bij de gezamenlijke klachtencommissie.
3. De klachtenfunctionaris en de gezamenlijke klachtencommissie zijn bereikbaar via emailadres: klachten@hartekampgroep.nl of postadres: postbus 2083, 2002 CB Haarlem of telefoonnummer 023-5101429.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede 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.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling 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. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over deze klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier⁵;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede (bemiddeling);

⁵ Zie bijlage 4

- d. adviseert de Raad van Bestuur over klachten die niet door bemiddeling tot een bevredigende oplossing gebracht kunnen worden;
 - e. hij ondersteunt de gezamenlijke klachtencommissie bij de behandeling van klachten.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld als gevolg van de uitoefening van zijn functie.
6. De klachtenfunctionaris wijst klager er op dat hij zich bij de klacht kan laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon of, op eigen kosten, door een andere persoon.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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.

Hoofdstuk 3 De gezamenlijke klachtencommissie

Artikel 5 Gezamenlijke klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt, samen met de Raden van Bestuur van de zorgaanbieders Heliomare en Nieuw Unicum, een gezamenlijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Deze gezamenlijke klachtencommissie is voor Bopz-klachten, Jeugdwet-klachten en Wmo-klachten belast met de behandeling van deze klachten. Voor andere klachten is zij, als de Raad van Bestuur van De Hartekamp Groep daartoe besluit, belast met het behandeling van klachten en advisering omtrent de afhandeling van klachten aan de Raad van Bestuur. Een en ander in overeenstemming met deze regeling.
3. De Raden van Bestuur van Heliomare en Nieuw Unicum kunnen, conform hun eigen klachtenregeling, ook besluiten om klachten voor te leggen aan de gezamenlijke klachtencommissie voor behandeling en advisering.
4. De Raad van Bestuur ziet, samen met de Raden van Bestuur van zorgaanbieders Heliomare en Nieuw Unicum, erop toe dat de gezamenlijke klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het op basis van artikel 38 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
5. De Raad van Bestuur stelt, samen met de Raden van Bestuur van zorgaanbieders Heliomare en Nieuw Unicum, de gezamenlijke klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de gezamenlijke klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 6 Samenstelling gezamenlijke klachtencommissie

1. De gezamenlijke klachtencommissie heeft tenminste vijf leden, onder wie de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de gezamenlijke klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor De Hartekamp Groep, Heliomare of Nieuw Unicum zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raad van Bestuur stelt de gezamenlijke klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op of advisering over een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één orthopedagoog tot lid van de gezamenlijke klachtencommissie.

5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de gezamenlijke klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen daarna aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 7 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de gezamenlijke klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de gezamenlijke klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de gezamenlijke klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de gezamenlijke klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

Artikel 8 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk/per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 9 In behandeling nemen van een klacht

1. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen een week na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In deze ontvangstbevestiging wordt ook vermeld dat de klager zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon of, op eigen kosten, door een andere persoon .
2. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen een week na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. Daarbij kan de aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld om, binnen een door de klachtenfunctionaris nader te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. Ook wordt vermeld in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. De klachtenfunctionaris streeft naar een duurzame oplossing van de onvrede van klager en onderzoekt daarbij of er mogelijkheden zijn dat klager zijn klacht bespreekt met aangeklaagde, de medewerker over wie wordt geklaagd of diens leidinggevende (bemiddeling in de lijn).
4. Bemiddeling kan alleen plaatsvinden als beide partijen hiermee instemmen. Naast de mogelijkheid van bemiddeling in de lijn kan bemiddeling plaatsvinden door de klachtenfunctionaris of door een lid van de gezamenlijke klachtencommissie.
5. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan is daarvoor de toestemming van de cliënt/klager nodig.
6. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
7. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

8. De klachtenfunctionaris kan, als dit voor een duurzame oplossing van de onvrede wenselijk is, de Raad van Bestuur adviseren om te besluiten de klacht voor te leggen aan de gezamenlijke klachtencommissie voor advies.

Artikel 10 Aard van de klacht en termijn van behandeling door klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris brengt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht advies uit aan de Raad van Bestuur over de beoordeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtenfunctionaris voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie toe van de klacht.

Hoofdstuk 5 *Behandeling van klachten door gezamenlijke klachtencommissie*

Artikel 11 *Aard van de klacht en termijn van behandeling door gezamenlijke klachtencommissie*

1. Als de Raad van Bestuur zelf, of op advies van de klachtenfunctionaris, besluit om een klacht voor te leggen aan de gezamenlijke klachtencommissie voor advies dan stuurt de Raad van Bestuur deze klacht door naar de gezamenlijke klachtencommissie. De Raad van Bestuur informeert de klachtenfunctionaris, de klager en de aangeklaagde over deze beslissing.
2. De gezamenlijke klachtencommissie brengt, na ontvangst van de klacht, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken na ontvangst van de klacht, onafhankelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De gezamenlijke klachtencommissie meldt de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht.

Artikel 12 *Zittingscommissie*

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Om de onafhankelijkheid te waarborgen nemen in de zittingscommissie geen medewerkers van de Hartekamp Groep zitting.
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 kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De klachtenfunctionaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.
6. De klachtenfunctionaris wijst klager er op dat hij zich bij de klacht kan laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon of, op eigen kosten, door een andere persoon.

Artikel 13 *Wraking*

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 14 Onderzoek

1. De gezamenlijke klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan is daarvoor de toestemming van de cliënt/klager nodig.
3. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de gezamenlijke klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
4. De gezamenlijke klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 15 Hoorzitting

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

Artikel 16 Stopzetting behandeling van de klacht

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

Artikel 17 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 betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. klachtenfunctionaris;
 - e. de Raad van Bestuur van de desbetreffende organisatie.

Artikel 18 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtenfunctionaris.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris of de gezamenlijke klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris of gezamenlijke klachtencommissie motiveert hij dit.
5. 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 derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen (zie artikel 32). De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 6 *Behandeling van Bopz-klachten, Jeugdwet-klachten en Wmo-klachten door de gezamenlijke klachtencommissie*

Artikel 19 *Het indienen van een Bopz-klacht, Jeugdwet-klacht of Wmo-klacht*

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

2. Een Jeugdwet-klacht kan bij de gezamenlijke klachtencommissie worden ingediend door:
 - a. de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
 - b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

3. Een Wmo-klacht kan bij de gezamenlijke klachtencommissie worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde.

Artikel 20 *In behandeling nemen van een klacht*

1. De gezamenlijke klachtencommissie stuurt, in de regel binnen een week na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon of, op eigen kosten, door een andere persoon.

2. 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 gezamenlijke klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.

3. De gezamenlijke klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. De gezamenlijke klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
5. De gezamenlijke klachtencommissie stuurt, in de regel binnen een week na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. Daarbij kan de aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld om, binnen een door de commissie nader te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. Ook wordt vermeld in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 21 Aard van de klacht en termijn van behandeling door gezamenlijke klachtencommissie

1. De voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht, Jeugdwet-klacht of Wmo-klacht wordt behandeld of niet.
2. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
3. Inzake een Jeugdwet-klacht en Wmo-klacht beslist de gezamenlijke klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 22 Bevoegdheid van de gezamenlijke klachtencommissie

1. De voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie beoordeelt of de gezamenlijke klachtencommissie bevoegd is om van een Bopz-klacht, Jeugdwet-klacht of Wmo-klacht kennis te nemen.
2. De gezamenlijke klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. Indien de gezamenlijke 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 gezamenlijke 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.

Artikel 23 *Ontvankelijkheid*

1. De voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie kan Bopz-klacht, Jeugdwet-klacht of Wmo-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 24 *Schorsing Bopz-klacht*

1. De voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.

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

7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 25 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van de wet.
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 gezamenlijke klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De klachtenfunctionaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 26 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 de gezamenlijke klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 19, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 27 Onderzoek

1. De gezamenlijke klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan is daarvoor de toestemming van de cliënt/klager nodig.
3. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

4. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 28 Hoorzitting

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

Artikel 29 Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 30 Oordeel gezamenlijke klachtencommissie

1. Het oordeel van de gezamenlijke klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het oordeel van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. Indien de gezamenlijke klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
3. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen.

4. In iedere uitspraak beschrijft de gezamenlijke klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

5. Uitspraken van de gezamenlijke klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. De gezamenlijke klachtencommissie stuurt de uitspraak over een Jeugdwet-klacht en Wmo-klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. klachtenfunctionaris;
 - e. de Raad van Bestuur.

Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de hiervoor genoemde personen, ook aan:

- e. de behandelende persoon;
- f. de Bopz-arts;
- g. de inspecteur.

Artikel 31 Reactie van zorgaanbieder op oordeel gezamenlijke klachtencommissie

1. Inzake een oordeel van de gezamenlijke klachtencommissie over een Bopz-klacht deelt de zorgaanbieder aan klager/cliënt en de gezamenlijke klachtencommissie zo spoedig mogelijk mee of zij naar aanleiding van de beslissing van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

2. Inzake een oordeel van de gezamenlijke klachtencommissie over een Jeugdwet-klacht of Wmo-klacht deelt de zorgaanbieder binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede aan de klager/cliënt, de aangeklaagden en de klachtencommissie of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen of niet en zo ja, welke.

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 32 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, tenzij het een Bopz-klacht, Jeugdwet-klacht of Wmo-klacht betreft.
3. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
4. De Hartekamp Groep is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg (GHC). De contactgegevens kunnen worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 33 Geheimhouding

1. 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 voortvloeit.

Artikel 34

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de gezamenlijke klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de gezamenlijke klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg of hulp.

Artikel 35 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris, de gezamenlijke klachtencommissie en de Raad van Bestuur bewaren alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt minimaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 36 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 37 Kosten

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

Artikel 38 Jaarverslag en reglement

1. De gezamenlijke klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van Bestuur van De Hartekamp Groep, Heliomare en Nieuw Unicum. Daarin beschrijft de gezamenlijke klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De gezamenlijke klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raden van Bestuur van De Hartekamp Groep, Heliomare en Nieuw Unicum daaraan goedkeuring hebben gegeven. Goedkeuring wordt onthouden aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 39 Openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van De Hartekamp Groep te plaatsen.

Artikel 40 Evaluatie

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

Artikel 41 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 42 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 43 Datum van inwerkingtreding

1. Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2017

Bijlage 1 bij Klachtenregeling cliënten van De Hartekamp Groep

Artikel 41 Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)

- 1. De patiënt, elke andere in het ziekenhuis verblijvende patiënt en ieder der in artikel 4, eerste lid, bedoelde personen kan tegen een beslissing als bedoeld in artikel 38, tweede lid, tweede volzin, en vijfde lid, derde volzin, artikel 38a, vierde lid, artikel 38c, tweede en derde lid en de artikelen 39 en 40, alsmede tegen een beslissing over niet-toepassing van het overeengekomen behandelingsplan een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van het psychiatrisch ziekenhuis.
- 2. Het bestuur van een ziekenhuis belast een commissie met de behandeling van en de beslissing op klachten als bedoeld in het eerste lid. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gegeven met betrekking tot de samenstelling van de commissies en met betrekking tot de wijze waarop klachten worden behandeld.
- 3. Het adres waar een klacht moet worden ingediend, wordt door de zorg van de geneesheer-directeur door bevestiging van een schriftelijke mededeling dienaangaande op de daarvoor in aanmerking komende plaatsen in het ziekenhuis bekendgemaakt.
- 4. De commissie kan de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
- 5. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien een gelijke klacht nog in behandeling is.
- 6. De commissie geeft 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 op grond van het bepaalde in het vijfde lid, kennis aan de klager, de betrokken patiënt, de behandelende persoon, de geneesheer-directeur, het bestuur en de inspecteur.
- 7. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 8. 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.
- 9. 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.
- 10. 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.

Bijlage 2 bij Klachtenregeling cliënten van De Hartekamp Groep

Artikel 4.2.1 Jeugdwet

- 1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Zij brengen de regeling op passende wijze onder hun aandacht.
- 2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. voorziet erin dat de klachten van de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling;
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
 - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, en
 - f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
- 3. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling zien erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
- 4. Bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder:
 - a. door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
 - b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
- 5. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling delen de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doen de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder

vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

- 6. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in dit artikel.

Bijlage 3 bij Klachtenregeling cliënten van De Hartekamp Groep

Artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)

Lid 1.

...

- o maatschappelijke ondersteuning:
 - 1°. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,
 - 2°. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
 - 3°. bieden van beschermd wonen en opvang;

....

Formulier klachtenmelding cliënten

Datum: _____

Klager (cliënt)

Naam: _____

Adres: _____

Postcode/woonplaats: _____

Telefoon: _____

E-mailadres: _____

Klager (vertegenwoordiger of nabestaande van cliënt)

Naam: _____

Adres: _____

Postcode/woonplaats: _____

Telefoon: _____

E-mailadres: _____

Relatie met cliënt: _____

Locatie/woning: _____

Over wie gaat de klacht?

(vul hier de gegevens in van de persoon (personen) over wie de klacht gaat)

Persoon 1

Naam: _____

Functie: _____

Locatie/woning: _____

Persoon 2

Naam: _____

Functie: _____

Locatie/woning:: _____

Waarover gaat de klacht?

Om de klacht op te lossen heb ik al gepraat met:

(kruis aan met wie al gepraat is)

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | de persoon of personen over wie het gaat |
| <input type="checkbox"/> | mijn begeleider |
| <input type="checkbox"/> | de cliëntvertrouwenspersoon |
| <input type="checkbox"/> | een leidinggevende |
| <input type="checkbox"/> | de klachtenfunctionaris |
| <input type="checkbox"/> | de Raad van Bestuur |
| <input type="checkbox"/> | iemand anders, namelijk: _____ |

Als de gezamenlijk klachtencommissie wordt gevraagd om te adviseren dan willen de leden van de klachtencommissie misschien meer weten. Het kan nodig zijn dat zij het dossier inzien. Dan kunnen ze beter over de klacht adviseren. Maar dat mag alleen als jij dat goed vindt. Zet hieronder je handtekening als je het goed vindt dat de leden van de klachtencommissie jouw papieren inzien.

Datum:

Handtekening:

Stuur dit formulier naar:

Klachtenfunctionaris De Hartekamp Groep

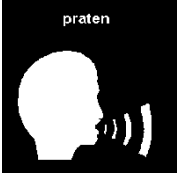
Postbus 2083

2002 CB Haarlem

Of mail het naar klachten@hartekampgroep.nl

Bijlage 4b bij Klachtenregeling cliënten van De Hartekamp Groep

	<h1>Klachtenformulier</h1> <p>Datum klacht.....</p>
<p>ik</p> 	<p>boos</p>  <p>Ik ben..... en ik heb een klacht</p>
<p>personen</p> 	<p>boos</p>  <p>Wij zijn de ouders/vertegenwoordiger/nabestaande van: en wij hebben een klacht</p>
<p>naam</p> 	<p>Naam van de klager:</p>
<p>huis</p> 	<p>Adres:</p>
<p>telefoon</p> 	<p>Telefoon:</p>
<p>wat</p> 	<p>Wat is de klacht: Over wie of wat heb jij een klacht:</p>
<p>personen</p> 	<p>Persoon 1. Naam: Functie: Adres:</p>
<p>personen</p> 	<p>Persoon 2. Naam: Functie: Adres:</p>

	<p>Waar gaat de klacht over: Korte omschrijving:</p>
	<p>Om de klacht op te lossen heb ik al gepraat met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> de persoon of personen over wie het gaat. <input type="checkbox"/> mijn begeleider <input type="checkbox"/> cliëntvertrouwenspersoon <input type="checkbox"/> leidinggevende <input type="checkbox"/> klachtenfunctionaris <input type="checkbox"/> Raad van Bestuur <input type="checkbox"/> iemand anders, namelijk:.....
	<p>Misschien willen de leden van de klachtencommissie nog meer weten. Het kan nodig zijn om in jouw ondersteuningsplan te kijken om de klacht beter te kunnen behandelen. Dat mag alleen als jij dat goed vindt. Als jij dat goed vindt, zet dan hieronder jouw handtekening. Vind je dat niet goed zet dan geen handtekening.</p>
	<p>Datum invullen formulier:</p>
	<p>Jouw handtekening</p>
	<p>Stuur dit formulier op naar: Klachtenfunctionaris De Hartekamp Groep Postbus 2083 2002 CB Haarlem Of mailen naar klachten@hartekampgroep.nl</p>