



Reglement Centrale Klachtencommissie Stichting De Opbouw c.a.

**Vastgesteld door de Raad van Bestuur
op 17 december 2013.**



REGLEMENT CENTRALE KLACHTENCOMMISSIE Stichting De Opbouw c.a.

Klachtenreglement voor de behandeling van klachten die vallen onder de WKCZ, de Wet BOPZ of de Wet op de Jeugdzorg. Deze regeling is van toepassing voor alle cliënten van Stichting De Opbouw c.a. De ingangsdatum is 17 december 2013.

Algemene bepalingen:

1. De Raad van Bestuur van Stichting De Opbouw c.a. heeft besloten ingevolge de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), de Wet op de Jeugdzorg en de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) een Centrale Klachtencommissie te belasten met de beslissing op klachten. Deze klachten dienen betrekking te hebben op de dienstverlening van het concern De Opbouw aan een cliënt van Stichting De Opbouw c.a.

Samenstelling, benoeming en ontslag van de commissieleden:

2. De Centrale Klachtencommissie bestaat uit een Voorzitter, een Vicevoorzitter en zes Commissieleden. De Vicevoorzitter treedt in de bevoegdheid van de Voorzitter. Geen van de personen waaruit de Centrale Klachtencommissie bestaat, is werkzaam binnen Stichting De Opbouw c.a. Tevens zijn de personen geen cliënt of een naast familielid van een cliënt. De commissie wordt vanuit Stichting De Opbouw c.a. ondersteund door een Ambtelijk Secretaris. De Ambtelijk Secretaris verricht werkzaamheden onder functionele verantwoordelijkheid van de Voorzitter van de commissie.
3. Drie Commissieleden worden voorgedragen door de Centrale Cliëntenraad en drie Commissieleden worden voorgedragen door het Concernberaad van Stichting De Opbouw c.a. aan de Raad van Bestuur.
4. De Commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur. Bij benoeming wordt rekening gehouden met de samenstelling van de commissie: hierbij zit in ieder geval één medicus, één gedragskundige/ maatschappelijk werker en één oud-bestuurder van een zorginstelling. De Voorzitter is altijd een jurist. Bij een BOPZ-klacht wordt met de samenstelling van de klachtencommissie voldaan aan de eisen die de Wet op de BOPZ stelt.
5. De Commissieleden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen maximaal twee keer opnieuw benoemd worden.
6. De Commissieleden kunnen slechts ontslagen worden uit hun functie wegens:
 - het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van hun functie of verwaarlozing van hun taak;
 - andere dringende redenen genoemd in art. 7:678 BW op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.De Raad van Bestuur kan het lidmaatschap van een Commissielid eveneens beëindigen op verzoek van het betreffende lid.

Indienen van een klacht:

7. Een klacht wordt zo mogelijk schriftelijk ingediend via de Ambtelijk Secretaris van de Centrale Klachtencommissie, Herculesplein 267, 3584 AA Utrecht. BOPZ-klachten dienen altijd schriftelijk te worden ingediend.
8. De Ambtelijk Secretaris bevestigt de datum van ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen aan de klager en laat namens de Voorzitter weten of de klacht ontvankelijk is of niet. Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wordt dit omkleed met reden. Indien de klacht wel ontvankelijk is, dan wordt aangegeven onder welk klachtrecht de klacht valt. Een cliënt heeft, ongeacht andere wijzen van behandeling van de klacht, te allen tijde recht op het indienen van een klacht bij deze Centrale Klachtencommissie.



Ontvankelijkheid van klachten

9. Het klachtrecht voor minderjarigen, jongmeerderjarigen tot de leeftijd van 23 jaar, hun ouders en/of opvoeders wordt in alle gevallen beoordeeld overeenkomstig hetgeen is bepaald in de Wet op de Jeugdzorg.
Voor het overige wordt de ontvankelijkheid bepaald op basis van de WKCZ, of – indien van toepassing – de Wet BOPZ.

Omvang van het klachtrecht – immateriële en materiële financiële schade

- 10.1 De Centrale Klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel met betrekking tot de aansprakelijkheid van de zorgverlener voor eventueel geleden financiële schade van immateriële of materiële aard. Voor zover een klacht of een klachtonderdeel op het voorgaande betrekking heeft (schadeclaim), wordt dit niet in behandeling genomen.
- 10.2 Voor zover de klacht betrekking heeft op een geschil in de ouderenzorg en tevens uitsluitend betrekking heeft op vergoeding van geleden schade kan deze worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg.

Behandeling van een klacht:

11. Na ontvangst van een klacht door de Centrale Klachtencommissie wordt in beginsel nagegaan of:
- De klacht reeds (in voldoende mate) in de lijn besproken is;
 - Zo niet: of de klager bereid is een zodanig gesprek alsnog aan te gaan;
 - Of de klager openstaat voor bemiddeling (indien de klacht zich daartoe leent).
- Dit onderzoek vindt plaats door de Ambtelijk Secretaris, in afstemming met de Voorzitter van de Klachtencommissie.
12. Over de afhandeling van elke binnengekomen klacht vindt overleg plaats tussen de Voorzitter en de Ambtelijk Secretaris, die werkzaamheden in opdracht van de Voorzitter verricht. De Ambtelijk Secretaris kan een vooronderzoek naar de feiten en omstandigheden verrichten. De Voorzitter en de Ambtelijk Secretaris zullen trachten zoveel mogelijk helder te krijgen, welke medewerker(s) verantwoordelijk is/zijn voor de gedraging waarover wordt geklaagd en bevorderen een heldere formulering van de klacht(en).
13. De Ambtelijk Secretaris zendt zo spoedig mogelijk afschriften van het klaagschrift aan:
- de persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht;
 - de Directie van de werkmaatschappij op wie de klacht betrekking heeft;
 - de Raad van Bestuur.
- Zowel aan de Directie van de werkmaatschappij als aan de persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, wordt de mogelijkheid geboden om binnen één week na de datum van toezending van het afschrift van de klacht een schriftelijk commentaar aan de commissie te zenden.
14. De klager en de persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, worden in de gelegenheid gesteld om mondeling hun standpunt toe te lichten ten overstaan van de commissie. Zij worden schriftelijk opgeroepen door de Ambtelijk Secretaris voor een hoorzitting van de Centrale Klachtencommissie. De mondelinge toelichting is geen verplichting. De klager kan ook aan de commissie verzoeken om de klacht schriftelijk af te handelen.
15. De Voorzitter van de Centrale Klachtencommissie is bevoegd tot het besluiten dat er geen mondelinge behandeling van de klacht hoeft plaats te vinden, als naar oordeel van de Voorzitter de klacht ertoe leent om deze schriftelijk af te doen.
16. Voor elke ingediende klacht die leidt tot een hoorzitting, wordt uit de commissie bedoeld in punt 2, een commissievoorzitter en twee commissieleden benoemd, die de klacht afhandelen. De commissievoorzitter is de Voorzitter of de Vicevoorzitter. Van de andere twee



commissieleden is één lid op voordracht van het Concernberaad benoemd en één lid op voordracht van de Centrale Cliëntenraad. De commissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.

17. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en de aangeklaagde zich beiden laten bijstaan door maximaal twee personen. Eventuele kosten van deze bijstand zijn voor eigen rekening.
18. De commissie ziet er op toe, dat beide partijen in voldoende mate en op gelijkwaardige wijze in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunt ten aanzien van de gedraging waarover geklaagd wordt kenbaar te maken en toe te lichten en dat partijen in voldoende mate in de gelegenheid worden gesteld om te reageren op elkaars standpunt. De commissie ziet er eveneens op toe, dat sprake is van een evenwichtige procedure.

Afhandeling:

19. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht zal de commissie schriftelijk en met redenen omkleed de klager, degene over wie is geklaagd, alsmede de Directie van de betreffende werkmaatschappij en de Raad van Bestuur in kennis stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Bij een BOPZ-klacht gelden de wettelijke termijnen zoals gesteld in de Wet BOPZ.
20. De commissie is bevoegd van de termijn, gesteld in artikel 19 af te wijken. Van een dergelijke afwijking wordt met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager, degene over wie geklaagd is, alsmede aan de Directie op wie de klacht betrekking heeft.
21. Wanneer een klacht op algemene grondslag geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, dan meldt de Raad van Bestuur of de Directie aan de klager, de aangeklaagde en de Centrale Klachtencommissie of er maatregelen genomen worden en zo ja, welke maatregelen dit betreffen.

Informatieverstrekking en geheimhouding:

22. De commissie kan iedereen die werkzaam is binnen de instelling verzoeken om inlichtingen te verstrekken over het geklaagde. Iedere medewerker is verplicht hier aan mee te werken, voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
23. Alle betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht betreffende de klager en aangeklaagde en de inhoud van de klacht, voor zover dit niet in strijd is met overige wettelijke bepalingen.

Overige bepalingen:

24. De Raad van Bestuur ziet er op toe dat de klachtenprocedure geen nadelige gevolgen heeft voor de behandeling van de betreffende cliënt.
25. Dit reglement laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij de civiele, straf- of tuchtrechter, de inspectie van het staatstoezicht op de volksgezondheid of overige organen die daartoe bevoegd zijn.
26. Een klager kan desgewenst tegelijkertijd ook met de Directie van de werkmaatschappij in overleg zijn voor de (interne) oplossing van een probleem waarover geklaagd wordt.
27. Daar waar enige Nederlandse wet in strijd is met dit reglement, gaat de wet voor.

De Centrale Klachtencommissie vormt een personele unie met de commissie van Vertrouwenslieden van Stichting De Opbouw met als basis van de WMCZ art. 10 lid 1, waarvoor een apart reglement van toepassing is.