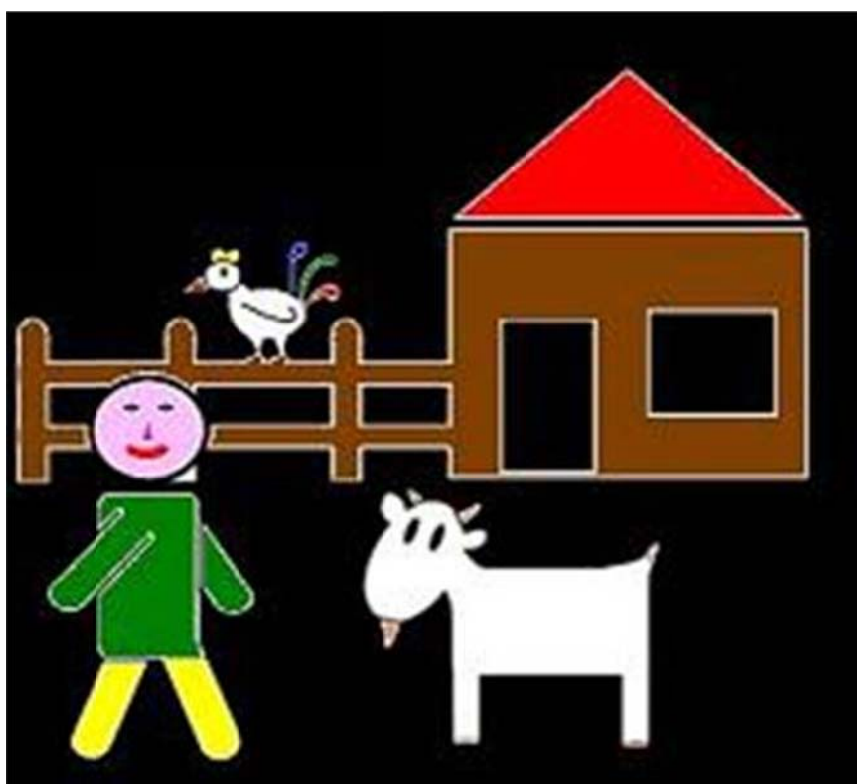


Klachtenregeling

Zorg en Spielboerderij

" De Hosvazze "



Inhoudsopgave			2
Inleiding			3
Artikel 1	Begripsomschrijvingen		4
De klachtencommissie			
Artikel 2	Benoeming en samenstelling klachtencommissie		4
Artikel 3	Ambtelijk secretaris	5	
Artikel 4	Terugtrekking en plaatsvervangning		5
Artikel 5	Zittingsduur	5	
Artikel 6	Ontslag en einde zittingsduur		5
Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijke gegevens			
Artikel 7	Geheimhouding		6
Indiening van een klacht			
Artikel 8	Klachtgerechtigden; indiening van de klacht		6
Behandeling van de klacht			
Artikel 9	Bevoegdheden van de klachtencommissie		6
Artikel 10	Onderzoek bij inhoudelijke behandeling van de klacht		7
Artikel 11	Beslissing van de klachtencommissie		8
Overige bepalingen			
Artikel 12	Maatregelen	9	
Artikel 13	Organisatie en registratie		9
Artikel 14	Kosten van de procedure		10
Artikel 15	Jaarverslag		10
Artikel 16	Bekendmaking van de klachtenregeling		10
Artikel 17	Slotbepalingen		10
Bijlage:	Wet klachtrecht cliënten zorgsector (integraal)		11

Inleiding

Bij de zorg- en speelboerderij "De Hosvazze" willen we cliënten op respectvolle wijze zorg, ondersteuning, begeleiding en behandeling bieden binnen een veilige omgeving.

Gaat er eens iets mis, dan staan openheid en een luisterend oor voor klachten bij onze medewerkers voorop. Niettemin kan het voorkomen dat de cliënt een drempel ervaart om uiting aan de klacht te geven, of dat het moeilijk blijkt om tot een bevredigende oplossing te komen. Cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers kunnen dan met hun klacht in de eerste plaats terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon voor ondersteuning en/ of bemiddeling. Mocht deze weg geen bevredigende oplossing bieden, dan kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. Die velst een onpartijdig oordeel. Zo is verzekerd dat klachten serieus worden genomen. En ook dat wij bij "De Hosvazze" leren van fouten, problemen en complicaties, zodat we onze zorg- en dienstverlening beter kunnen maken.

Voor het werk van de klachtencommissie is een klachtenregeling opgesteld.

In deze klachtenregeling is onder meer geregeld hoe klachten kunnen worden ingediend en wat de bevoegdheden en taken zijn van de klachtencommissie. Daarbij is uitvoering gegeven aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Dat betekent dat iedere cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger het recht heeft een klacht in te dienen over een gedraging van onze stichting of van onze medewerkers.

Het kan zijn dat klachten betrekking hebben op bijvoorbeeld gedrag of nalatigheid van medewerkers; overlast door medecliënten; tekorten in de zorg, de veiligheid of de huisvesting; of op ontvangen vergoedingen.

Vanwege de kleinschaligheid van onze onderneming heeft "De Hosvazze" vooralsnog niet gekozen voor de instelling van een eigen klachtencommissie. Besloten is, uiteraard met toestemming van de Raad van Bestuur van de stichting Zuidwester, voor de klachtenbehandeling gebruik te maken van de klachtencommissie van deze stichting. Dat betekent dat klachten moeten worden gericht aan de klachtencommissie Zuidwester, postbus 16, 3240 AA Middelharnis, e-mailadres: klachtencie.bewoners@zuidwester.org.

Datum: 15 november 2010

Handtekening m rooze

Directie "De Hosvazze"

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 Klacht: een uiting van onvrede over gedragingen van De Hosvazze of degene die voor de organisatie werkt.
- 1.2 Cliënt: persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorg- en dienstverlening van de Hosvazze, daaronder begrepen een inmiddels overleden persoon.
- 1.3 Gemachtigde: persoon die door een cliënt, (wettelijk) vertegenwoordiger of verweerder is aangewezen namens hem een klacht in te dienen en/of hem te vertegenwoordigen in de klachtenprocedure.
- 1.4 Directie: eigenaar mevr. Melanie Rooze.
- 1.5 Cliëntenvertrouwenspersoon: een door de directie aangewezen functionaris. De cliëntenvertrouwenspersoon verleent onafhankelijk van de organisatie aan cliënten met klachten op hun verzoek advies en bijstand en bemiddelt desgewenst voor hen.
- 1.6 Verweerder: de Hosvazze of een persoon die in dienst is van of werkzaam is voor deze organisatie en wiens gedraging onderwerp is van een klacht.
- 1.8.1 (Wettelijk) vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van de bestaande wetgeving of na rechtelijke uitspraak. Onder vertegenwoordiger wordt bovendien verstaan de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en die als zodanig door zowel de cliënt als de zorgaanbieder of voorziening is erkend en die bevoegd geacht kan worden als vertegenwoordiger op te treden.

De klachtencommissie

Artikel 2 Benoeming en samenstelling klachtencommissie

- 2.1 Voor de klachtencommissie worden minimaal drie leden benoemd, onder wie een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De directie ziet er op toe dat de klachtencommissie samengesteld is uit tenminste:
een jurist,
een orthopedagoog/psycholoog (gedragsdeskundige).
- 2.2 De directie benoemt:
a. één lid op bindende voordracht van de Cliëntenraad;
b. de overige leden na raadpleging van de Cliëntenraad.
- 2.3 De leden mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de Hosvazze, dan wel een (familie)relatie hebben met een van de cliënten. Ook mogen de leden geen lid zijn van de cliëntenraad.
- 2.4 Leden maken op persoonlijke titel en zonder last of ruggespraak deel uit van de klachtencommissie.

- 2.5 De (plaatsvervangend) voorzitter ziet erop toe dat bij de behandeling van de klacht een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gegarandeerd. Hij draagt er zorg voor dat bij de behandeling van de klacht geen leden zijn betrokken tegen wier beslissing of besluit de klacht is gericht, of van wie anderszins redelijkerwijs kan worden aangenomen dat hun relatie met klager of verweerder, of hun betrokkenheid bij de klacht, in de weg staat aan een onafhankelijke beoordeling.

Artikel 3 Ambtelijk secretaris

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die de werkzaamheden van de klachtencommissie ondersteunt. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Terugtrekking en plaatsvervanging

- 4.1 Een lid trekt zich terug als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat zijn relatie met klager of verweerder, of zijn betrokkenheid bij de klacht, een onafhankelijke beoordeling in de weg staat. Klager en verweerder kunnen op deze bepaling een beroep doen binnen drie werkdagen na de kennisgeving van de samenstelling van de commissie die de klacht behandelt als bedoeld in artikel 8.4.
- 4.2 De plaatsvervangend voorzitter neemt aan de behandeling van de klacht deel:
- bij ontstentenis van de voorzitter, of
 - als de voorzitter zich terugtrekt op grond van artikel 4.1.

Artikel 5 Zittingsduur

- 5.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming voor een periode van vier jaar. De artikelen over benoeming in deze klachtenregeling zijn van overeenkomstige toepassing op herbenoeming.
- 5.2 De klachtencommissie stelt aan het begin van haar zittingstermijn een schriftelijk rooster van aftreden op, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen die de continuïteit van het werk van de klachtencommissie vraagt.

Artikel 6 Ontslag en einde zittingsduur

- 6.1 De zittingsduur van een lid van de klachtencommissie eindigt door ontslag of overlijden. De directie van de Hosvazze verleent een lid van de klachtencommissie ontslag op verzoek van de klachtencommissie die daartoe bij meerderheid heeft besloten, of op verzoek van dat lid.
- 6.2 De ontslagredenen zijn:
- einde van de zittingsperiode;
 - opzegging door het lid;
 - het niet meer voldoen aan de benoemingsvereisten;
 - verwaarlozing van de taak, belangenverstremming of andere dringende redenen waarom handhaving als lid van de klachtencommissie niet is aangewezen.

- 6.3** De klachtencommissie treedt in haar geheel af als zij in meerderheid van oordeel is dat zij door een gebrek aan samenwerking van de leden haar taken niet naar behoren kan uitvoeren.

Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijke gegevens

Artikel 7 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben de plicht tot geheimhouding van alle gegevens die hun bij de uitoefening van hun taken en bevoegdheden ter kennis zijn gekomen en die raken aan de persoonlijke levenssfeer van de betrokken personen of waarvan zij anderszins het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

Indiening van een klacht

Artikel 8 Klachtgerechtigden; indiening van de klacht

8.1 Iedere cliënt en zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft het recht een klacht in te dienen over een gedraging van de Hosvazze of een persoon die in dienst is van of werkzaam is voor de Hosvazze. De gedraging kan iedere beslissing en ieder handelen of nalaten zijn jegens deze.

8.2 De klacht moet op schrift worden gesteld. Als de klager dat wenst, zal de cliëntenvertrouwenspersoon hem helpen bij het opstellen van de klachtbrief. De klager mag een gemachtigde aanwijzen die namens hem de klachtbrief opstelt en de klacht indient. In de klachtbrief staan tenminste de naam van de klager en de reden van de klacht. De klachtbrief kan per post dan wel per e-mail of telefax worden ingediend.

8.3 Alle klachten moeten rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie.

8.4 De klachtencommissie zendt zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager en een kennisgeving van de klacht aan verweerder. Daarbij licht zij klager en verweerder in over de verdere procedure.

8.5 Is de klacht onvoldoende duidelijk, dan wordt de klager uitgenodigd de klacht schriftelijk te verduidelijken.

Behandeling van de klacht

Artikel 9 Bevoegdheden van de klachtencommissie

9.1 De klachtencommissie kan de klacht buiten behandeling stellen als een gelijke klacht nog bij haar in behandeling is.

9.2 De klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- de klacht geen betrekking heeft op de Hosvazze of een persoon die in dienst is van of werkzaam is voor de Hosvazze
- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe

feiten hebben voorgedaan;

- de klacht niet is ingediend door een cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger;
- de gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een beslissing over de gegrondheid van de klacht redelijkerwijs niet meer mogelijk zijn.

9.3 De klachtencommissie meldt klachten waarbij mogelijk een calamiteit *) , een ernstig vermoeden van grensoverschrijdend, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is direct aan de directie. De klachtencommissie informeert de klager en zo mogelijk ook de verweerder over –het voornemen tot- de melding. De commissie neemt vervolgens, als klager dat wenst, de klacht in behandeling.

*) Onder calamiteit wordt verstaan: iedere niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die heeft geleid tot de dood van een cliënt of die ernstige schadelijke gevolgen heeft voor de cliënt van de Hosvazze.

Artikel 10 Onderzoek bij inhoudelijke behandeling van de klacht

- 10.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in en vraagt de gegevens op die zij nodig heeft voor een goede behandeling van de klacht. De leden van de commissie hebben ten behoeve van het onderzoek vrije toegang tot de Hosvazze met inachtneming van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënten. Ook kunnen de leden van de commissie de stukken inzien die relevant kunnen zijn voor de behandeling van de klacht. Hebben deze stukken betrekking op een cliënt, dan is voor inzage ervan diens toestemming of de toestemming van de (wettelijk) vertegenwoordiger nodig. De Directie verleent zijn medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze onderzoeksbevoegdheden.
- 10.2 Personen die in dienst zijn van of werkzaam zijn voor de Hosvazze verlenen de klachtencommissie hun medewerking bij haar onderzoek, zo nodig in opdracht van de directie. Zij verstrekken de gevraagde inlichtingen, tenzij dit in strijd zou zijn met een wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 10.3 Klager en verweerder hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant kunnen zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt, tenzij dat de persoonlijke levenssfeer van derden zou schaden.
- 10.4 De klachtencommissie kan getuigen, adviseurs en deskundigen raadplegen. Wanneer aan deze raadpleging kosten zijn verbonden, voert zij daarover vooraf overleg met de directie. Zij verzoekt deze en anderen die betrokken zijn bij de klachtenprocedure om alle gegevens die hen tijdens de klachtenprocedure ter kennis komen en die raken aan de persoonlijke levenssfeer van de betrokken personen of waarvan zij anderszins het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, te behandelen als vertrouwelijke informatie.
- 10.5 De klachtencommissie nodigt de klager, verweerder en eventuele andere directe betrokkenen, uit om hun standpunten uiteen te zetten op een hoorzitting.
- 10.6 De klager, verweerder en eventuele andere directe betrokkenen kunnen zich in ieder stadium van de klachtenprocedure, waaronder de behandeling op de

hoorzitting, laten bijstaan door een door hen aangewezen persoon.

10.7 Klager en verweerder mogen op de hoorzitting gebruik maken van verklaringen van getuigen of deskundigen om hun standpunt te onderbouwen.

10.8 Van het verloop van de hoorzitting wordt ten behoeve van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag en alles wat op de hoorzitting is gezegd en gebeurd, worden door de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris behandeld als vertrouwelijke en interne informatie.

10.9 De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

Artikel 11 Beslissing van de klachtencommissie

11.1 De klachtencommissie beslist binnen drie maanden na ontvangst van de klacht.

11.2 De klachtencommissie geeft kennis van haar beslissing aan de klager, verweerder en de directie.

11.3 De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:

- a. onbevoegdverklaring,
- b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
- c. ongegrondverklaring van de klacht, of
- d. gegrondverklaring van de klacht.

De commissie kan zich niet uitspreken over een aansprakelijkstelling of een schadeclaim.

11.4 De beslissing van de klachtencommissie omvat verder de volgende elementen:

- een motivering van het oordeel;
- een eventueel advies over maatregelen van verweerder;
- een eventueel advies over genoegdoening van de klager;
- een eventueel advies over maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht, en
- m.b.t. de rechtsmiddelenvoorlichting voor de klager:
"Tegen deze beslissing staat geen beroep open. Het staat de klager vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter of de inspecteur van het Staatstoezicht op de volksgezondheid."

Overige bepalingen

Artikel 12 Maatregelen

12.1 De directie deelt binnen een maand na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan de klager, verweerder en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de commissie aanbevelingen heeft gedaan, deelt de Directie tevens mee of daaraan gehoor zal worden gegeven. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de directie dit met opgave van redenen mee aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waar binnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal

maken.

- 12.2 Heeft de door haar behandelde klacht betrekking op een ernstige situatie met een structureel karakter, dan maakt de klachtencommissie gebruik van de bevoegdheden die haar zijn toebedeeld in artikel 2a, eerste lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Artikel 13 Organisatie en registratie

- 13.1 De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen reglement, met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling.
- 13.2 De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.
- 13.3 Van de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie en stukken bevat:
- naam, adres en telefoonnummer van de klager;
 - naam van de verweerder, en locatie of adres van diens beroepsuitoefening;
 - de datum waarop of de periode waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben geleid;
 - de datum van indiening van de klacht;
 - de inhoud van de klacht;
 - vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken;
 - verslag van de hoorzitting;
 - de beslissing op de klacht;
 - de reactie van de directie op eventuele aanbevelingen.
- 13.4 Het klachtendossier mag geen onderdeel uitmaken van het cliëntendossier of van het personeelsdossier.
- 13.5 De klachtencommissie en de directie dragen zorg voor eerbiediging van de rechten die ingevolge de Wet bescherming persoonsgegevens toekomen aan de personen wier gegevens bij de klachtenprocedures zijn betrokkenen.
- 13.6 De klachtencommissie legt een archief aan van de klachtendossiers, dat ontoegankelijk is voor anderen dan de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris.

Artikel 14 Kosten van de procedure

- 14.1 Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager en verweerder geen kosten in rekening gebracht.
- 14.2 De Hosvazze verplicht zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de klachtencommissie voor de uitoefening van haar functie. Zij verschaft de klachtencommissie:
- de nodige materiële middelen zoals vergaderruimte, apparatuur en papier;
 - middelen ten behoeve van scholing en deskundigheidsbevordering en
 - reiskostenvergoeding.

- 14.3 De leden van de klachtencommissie ontvangen van de Hosvazze een onkostenvergoeding.

Artikel 15 Jaarverslag

- 15.1 De klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd jaarverslag op van het aantal, de aard en de inhoud van de Ingediende klachten, de wijze van behandeling, de beslissing van de klachtencommissie en een evaluatie van de klachtenprocedure. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de directie.
- 15.2 Het jaarverslag bevat een overzicht van de knelpunten die de klachtencommissie heeft gesignaleerd, eventueel voorzien van een advies over de oplossing van deze knelpunten.
- 15.4 De directie zendt een exemplaar van het jaarverslag aan de Cliëntenraad.

Artikel 16 Bekendmaking van de klachtenregeling

De directie draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling, zodat tenminste de cliënten van de Hosvazze en hun (wettelijk) vertegenwoordigers ervan op de hoogte zijn.

Artikel 17 Slotbepalingen

- 17.1 Deze regeling kan door de directie al dan niet op voorstel van de commissie worden gewijzigd. Met betrekking tot de wijzigingsvoorstellen wordt tijdig advies gevraagd aan de Cliëntenraad.
- 17.2 Deze regeling is vastgesteld op 15 november 2010 door de directie.
- 17.3 Deze regeling treedt in werking op 16 november 2010