

Voor cliënten en/vertegenwoordigers



MOGELIJKHEDEN VOOR HET BESPREKEN VAN ONVREDE EN HET BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

De klager heeft het recht zich te laten ondersteunen door iemand uit zijn eigen netwerk of door een vertrouwenspersoon.

Informele route

Rechtstreeks contact met betreffende medewerker(s)

Klager wendt zich bij voorkeur tot de medewerker(s) over wie de onvrede gaat en/of zijn direct leidinggevende om te trachten tot een oplossing te komen.

Opvang en informatie bij de vertrouwenspersoon

Klager kan zich wenden tot een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is partijdig aan de klager. Deze vangt klager op, luistert naar klager, wijst hem op zijn rechten en formuleert indien gewenst samen met klager de klacht. De vertrouwenspersoon informeert klager over de klachtenregeling en kan ondersteuning bieden bij de verdere procedure.

Formele route

Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig, geeft uitvoering aan een passende en met partijen afgestemde vorm van bemiddeling.

Onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie

Indien gewenst kan klager zijn klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie voorleggen. De klachtencommissie komt tot een onafhankelijke uitspraak en brengt zwaarwegend advies uit aan de Raad van Bestuur.

Indienen geschil bij de externe geschillencommissie

Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet slaagt of als de klager niet tevreden is met de reactie en/of maatregelen van de Raad van Bestuur op de uitspraak van de klachtencommissie, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschillencommissie waar Pameijer zich (verplicht) bij heeft aangesloten.

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zijn vindbaar via de website www.pameijer.nl/klachten. Via deze website is ook een cliëntvriendelijke versie van de regeling te raadplegen.

DE KLACHTENREGELING

Bij Stichting Pameijer (hierna: Pameijer) vinden we het belangrijk om open te staan voor vragen, opmerkingen of klachten van onze cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Reacties van onze cliënten helpen ons de zorg nog verder te verbeteren. In deze klachtenregeling voor cliënten staat wie kan klagen en waarover, waar een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht kan worden behandeld.

Doelstellingen en uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het waarborgen van het klachtrecht van de cliënt door het bieden van een laagdrempelige en toegankelijke klachtenopvang.
- b. Het zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Het bevorderen van het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde en/of Pameijer.
- d. Een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg door Pameijer in structurele zin.
- e. De mogelijkheid te bieden dat ook anderen dan cliënten of hun (wettelijk) vertegenwoordigers een klacht in kunnen dienen.

De klachtenregeling heeft als uitgangspunt:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
- b. De cliënt of diens vertegenwoordiger bepaalt op welke manier hij de klacht wil laten behandelen.
- c. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- d. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- e. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- f. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
- g. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Pameijer en de aan haar verbonden medewerkers.
- h. Respecteren van de privacy van alle bij de klachtafhandeling betrokkenen conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de klager conform de wet en conform dit reglement.

ARTIKEL 1 - BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *beklaagde*: de natuurlijke of rechtspersoon op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- b. *belanghebbende*: de natuurlijke of rechtspersoon die met toestemming van de cliënt een klacht indient.
- c. *cliënt/patiënt*: een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorg of diensten van Pameijer.
- d. *vertrouwenspersoon*: een vertrouwenspersoon is partijdig aan de cliënt. Hij is aangewezen als onafhankelijke functionaris, die ondersteunt bij de klachtenopvang en het bespreken van onvrede. Hij doet dit door de klager te informeren over zijn rechten, over de mogelijkheden voor klachtbehandeling, de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en ondersteuning te bieden tijdens het proces van de klachtenbehandeling.
- e. *cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang*: persoon in dienst van een onafhankelijke organisatie, die vanuit een onafhankelijke positie bijstand verleent aan cliënten die onvrijwillige zorg ontvangen op grond van de Wet zorg en dwang (hierna: Wzd).
- f. *klacht*: iedere uiting van onvrede of ongenoegen over het handelen of nalaten van handelen van Pameijer. Ook tegen een weigering van Pameijer een persoon als vertegenwoordiger van een cliënt te erkennen kan een klacht worden ingediend.
- g. *klachtenbehandeling*: het behandelen van de klacht door de klachtenfunctionaris of het laten beoordelen van de klacht door de klachtencommissie.
- h. *Klachtenfunctionaris*: de klachtenfunctionaris is onpartijdig en informeert de klager over de mogelijkheden voor klachtbehandeling. Hij is aangewezen als onafhankelijke functionaris, die de klachtenopvang verzorgt. Hij behandelt de klacht en tracht te komen tot een oplossing van de klacht in overleg tussen klager en de beklagde.
- i. *klager*: een cliënt dan wel diens wettelijke vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of nabestaande van een inmiddels overleden cliënt, die een klacht indient. Ook een cliënt met een wettelijk vertegenwoordiger kan zonder diens toestemming een klacht indienen. Daarnaast kan ook een belanghebbende, met toestemming van de cliënt, een klacht indienen.
- j. *vertegenwoordiger*: de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt/patiënt, de persoon die een schriftelijke machtiging heeft of de belangenbehartiger kan de cliënt vertegenwoordigen bij het indienen van de klacht.
- k. *zorgaanbieder*: Pameijer en al haar onderdelen.

KLACHTEN OP GROND VAN DE WKKGZ, DE WMO EN DE JEUGDWET

Artikel 2- bespreken van onvrede en/of indienen van klachten

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn onvrede of klacht kenbaar maken aan:
 - a. de persoon (of diens leidinggevende) op wie de onvrede/klachtbetrekking heeft;
 - b. een begeleider c.q. behandelaar;
 - c. een vertrouwenspersoon;
 - d. de klachtenfunctionaris;
 - e. de klachtencommissie;
 - f. een externe instantie zoals de externe klachtencommissie, in geval van onvrijwillige zorg, of de Geschillencommissie.
2. Bij het indienen van zijn klacht en/of tijdens de klachtenprocedure kan de cliënt ondersteuning krijgen van een vertrouwenspersoon.
3. Een voormalig cliënt kan een klacht indienen, tenzij de gebeurtenissen waarover een klacht is ingediend zich langer dan twee jaar voor de datum van de klacht hebben voorgedaan, tenzij in redelijkheid niet van de klager verwacht kon worden de klacht eerder ingediend te hebben.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover ook een klacht indienen.
5. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan zorgaanbieder verlangen dat documenten worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
6. Naast de in lid 1 genoemden kan een belanghebbende een klacht indienen, mits deze daartoe schriftelijk toestemming heeft verkregen van een cliënt in zorg van Pameijer. Deze klacht kan worden gezonden naar de persoon of instantie genoemd in lid 1 van dit artikel, met uitzondering van de externe instanties onder f. genoemd.
7. In afwijking van lid 6 van dit artikel kan de klachtenfunctionaris in uitzonderlijke situaties besluiten dat een belanghebbende zonder toestemming van de cliënt een klacht kan indienen.
8. Indien het noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht om informatie uit het dossier van de cliënt te raadplegen, wordt hiervoor in alle gevallen toestemming aan de cliënt gevraagd.

Artikel 3 - Vereisten ten aanzien van de klacht bij de formele klachtroute

1. Een klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie als vooraf de volgende informatie bekend is:
 - a. naam van de klager;
 - b. adres/e-mailadres van de klager;
 - c. telefoonnummer van de klager;
 - d. datum van indiening van de klacht.
2. Bij de klachtencommissie dient de klacht schriftelijk te worden ingediend met naast bovengenoemde gegevens ook;
 - a. een omschrijving van de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft;
 - b. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht.
3. De klacht dient in het Nederlands te worden ingediend.

KLACHTBEHANDELING

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

1. Pameijer waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. Pameijer neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
 - a. de klacht is ingediend door een ander persoon dan genoemd onder ‘Klager’ in artikel 1i;
 - b. beslissingen die in artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (hierna: Wvggz) genoemd worden in verband met de behandeling van een cliënt door een externe behandelaar. Deze klachten worden ter behandeling doorgestuurd naar de zorginstelling waarmee Pameijer een samenwerkingsafpraak heeft, tenzij klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
 - c. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor Pameijer werkzaam is (bijvoorbeeld een medewerker van een andere instelling);
 - d. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder;
 - e. eerder een klacht over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich daarna geen andere, nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - f. een gelijke klacht van klager nog in behandeling is;
 - g. een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst;
 - h. de gebeurtenissen waarover een klacht is ingediend zich langer dan twee jaar voor de datum van de klacht hebben voorgedaan, tenzij in redelijkheid niet van de klager verwacht kon worden de klacht eerder ingediend te hebben;
 - i. de klacht voor de formele route niet aan de vereisten van artikel 3 voldoet nadat de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen.
3. Indien een situatie van noodzakelijk herstel, zoals genoemd in lid 2 sub i van dit artikel zich voordoet, is de indieningsdatum van de klacht gelijk aan de datum waarop het herstel heeft plaatsgevonden.
4. Indien na meerdere gesprekken met partijen de verwachting over de uitkomst van de bemiddeling niet realistisch blijkt, kan de klachtenfunctionaris besluiten de bemiddeling te beëindigen.
5. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen of de klachtenbehandeling beëindigd wordt, deelt de Raad van Bestuur, de klachtencommissie of de klachtenfunctionaris dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat klager de klacht heeft ingediend, schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager. Ook indien de behandeling van de klacht wordt gestaakt, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
6. Bij klachten over de behandeling van de klacht kan zowel de cliënt als de medewerker zich wenden tot de Raad van Bestuur of de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 5 - Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Wanneer een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt Pameijer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. Pameijer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot één gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders, of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook begrepen aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
4. Klager moet vooraf schriftelijk aangeven dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en daarbij toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder(s), op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

VERTROUWENSPERSONEN

Artikel 6 - De rol van de vertrouwenspersoon

1. Pameijer werkt met verschillende externe vertrouwenspersonen. Deze zijn opgenomen in artikel 7 tot en met 9 (en artikel 16). De rol van de verschillende vertrouwenspersonen komt overeen en bevat ten minste de in de lid 2 tot en met 8 genoemde kenmerken.
2. Een vertrouwenspersoon is partijdig aan de klager en onafhankelijk van Pameijer.
3. Een vertrouwenspersoon verstrekt informatie, bijstand en ondersteuning aan klagers die hiervan gebruik wensen te maken gedurende het klachtproces.
4. Een vertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke wijze van klachtafhandeling voor de klager.
5. Een vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving, in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder.
6. Een vertrouwenspersoon heeft voor het inzien van het dossier van de cliënt toestemming nodig van de cliënt, dan wel diens (wettelijk) vertegenwoordiger.
7. Een vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hem uit hoofde van de afhandeling van de klacht bekend is geworden.
8. Een vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het desgevraagd voeren van een gesprek over de onvrede of klacht met klager;
 - b. een klager op diens verzoek gratis van informatie voorzien met betrekking tot de mogelijkheden om tot oplossing van de klacht te komen;
 - c. informeert klager over diens rechtspositie en de uitoefening van zijn rechten;
 - d. wijst klager op de mogelijkheid de klacht te laten behandelen door de klachtenfunctionaris of het laten uitspreken van een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie over de klacht;
 - e. indien gewenst, het bijstaan bij het formuleren van de klacht voor de klachtencommissie en tijdens het proces van klachtenbehandeling bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie;
 - f. ondersteunt de klager op diens verzoek, bij gesprekken over de kwestie;
 - g. houdt, samen met en in overleg met de klager, zicht op het proces of brengt indien nodig, structuur aan in dat proces zolang hij betrokken is;
 - h. registreert binnengekomen uitingen van onvrede en klachten volgens afgesproken, transparante, uniforme wijze;
 - i. monitort de naleving van cliëntenrechten binnen Pameijer. Dat kan via klachtenopvang en informatieverstrekking op verzoek van cliënt of naar aanleiding van signalen;
 - j. brengt jaarlijks op basis van geregistreerde klachten een klachtenrapportage uit voor de Raad van Bestuur en de Centrale Cliëntenraden;
 - k. draagt zorg voor adequate voorlichting en zichtbaarheid over de functie van de vertrouwenspersoon aan cliënten, vertegenwoordigers, de organisatie en medewerkers;
 - l. bezoekt regelmatig locaties en gelegenheden waar cliënten van Pameijer samenkomen;
 - m. informeert, geeft ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur over zaken met betrekking tot de leefsituatie van de cliënt, bij een onaanvaardbare situatie daar waar de cliënt niet zelf in staat is om actie te ondernemen.

Artikel 7 – Cliëntenvertrouwenspersoon

1. De cliëntenvertrouwenspersoon (hier: cvp) ondersteunt cliënten wanneer zij onvrede ervaren of een klacht willen indienen.
2. De cvp is in dienst van LSR en werkt volgens hun functiebeschrijving en gedragscode. De cvp is onafhankelijk van Pameijer.
3. Uitgebreide informatie over LSR is te vinden op de website www.hetLSR.nl.

Artikel 8 - Familievertrouwenspersoon

1. De familievertrouwenspersoon (hierna: fvp) ondersteunt familie en naastbetrokkenen van cliënten in hun contact met hulpverlener, behandelaar of instelling.
2. De fvp is in dienst van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP) en werkt volgens hun functiebeschrijving en gedragscode. De fvp werkt onafhankelijk van Pameijer.
3. Uitgebreide informatie over het LSFVP is te vinden op de website www.familievertrouwenspersonen.nl.

Artikel 9 - Vertrouwenspersoon voor jeugdigen en kinderen

1. Kinderen, jeugdigen, hun ouders/verzorgers hebben recht op ondersteuning van de vertrouwenspersoon van Stichting Jeugdstem (hierna: Jeugdstem).
2. De vertrouwenspersoon behartigt de belangen van het kind, de jeugdige of hun ouders/verzorgers en is niet in dienst bij de zorgaanbieder, maar bij het onafhankelijke Jeugdstem.
3. Uitgebreide informatie over Jeugdstem is te vinden op de website www.jeugdstem.nl.

ROL KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 - Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.
2. De klachtenfunctionaris is inzetbaar bij bemiddelingstrajecten en als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Voor de taken van de ambtelijk secretaris is het Reglement Klachtencommissie Pameijer te raadplegen.
3. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de mogelijkheden voor klachtbehandeling en stelt hierbij de wens van de klager centraal.
4. De klachtenfunctionaris kan zo nodig en na toestemming van klager en beklaagde, onderzoek (laten) doen rond de klacht.
5. De klachtenfunctionaris geeft uitvoering aan een passende en met partijen afgestemde vorm van bemiddeling.
6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving, in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder.
7. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat klager en beklaagde inzicht hebben in ieders positie en intenties. Zo mogelijk en desgewenst heeft herstel of afronding van de relatie en/of oplossing van problemen plaatsgevonden.
8. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hem uit hoofde van de afhandeling van de klacht bekend is geworden.
9. De klachtenfunctionaris brengt viermaandelijks en jaarlijks op basis van geregistreerde klachten een klachtenrapportage uit voor de Raad van Bestuur, de Centrale Cliëntenraden en de Centrale Verwantenraad en adviseert omtrent nader onderzoek met als resultaat een bijdrage aan kwaliteitsverbetering binnen Pameijer.
10. De klachtenfunctionaris plant en bezoekt regelmatig locaties en gelegenheden waar cliënten van Pameijer samenkomen;
11. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. draagt zorg voor een laagdrempelige bereikbaarheid;
 - b. het behandelen van de klacht op basis van hoor en wederhoor;
 - c. stuurt met instemming van de klager de klacht naar het organisatieonderdeel en de medewerker waar de klacht betrekking op heeft;
 - d. het informeren van het organisatieonderdeel c.q. de verantwoordelijke voor afhandeling dat er een klacht is (wordt) ingediend, alsmede het zich ervan vergewissen dat de klacht in goede orde is ontvangen door de juiste verantwoordelijke voor afhandeling;
 - e. monitort en bewaakt de termijn van klachtenafhandeling en onderhoudt daarbij contacten met de klager en beklaagde;
 - f. het onderhouden van contacten met de klager en beklaagde, ten einde beiden te informeren over het proces van afhandeling;
 - g. legt de klacht van de klager en de reactie van de beklaagde vast;
 - h. stelt een eindverslag op met de afspraken;
 - i. draagt zorg voor afronding van de bemiddeling, inclusief een eventuele overdracht aan andere betrokkenen;
 - j. de klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klacht en de afhandeling hiervan;
 - k. voor de behandeling van de klacht als bedoeld in dit artikel vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

Artikel 11 - Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
2. Het vragen van toelichting op een klacht door klager en een reactie van de beklagde, alsmede het initiëren van gesprekken met personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
3. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van beklagden en/of leidinggevenden en/of de Raad van Bestuur over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

ROL KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 12- De klachtencommissie

1. De klachtencommissie is onafhankelijk van Pameijer en onpartijdig. De onafhankelijkheid komt onder meer tot uitdrukking door de samenstelling van de commissie.
2. De klachtencommissie Pameijer is een onderdeel van het klachtenbeleid van Pameijer. Indien gewenst kan een cliënt zijn klacht aan de klachtencommissie voorleggen.
3. De klachtencommissie brengt een zwaarwegend oordeel en advies uit aan Raad van Bestuur van Pameijer.
4. Voor de specifieke werkwijze van de klachtencommissie is het Reglement klachtencommissie Pameijer te raadplegen.
5. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie brengt viermaandelijks en jaarlijks op basis van geregistreerde klachten een klachtenrapportage uit voor de Raad van Bestuur, de Centrale Cliëntenraden en de Centrale Verwantenraad.
6. In tegenstelling tot hetgeen in lid 2 is bepaald, is de inzet van de klachtencommissie verplicht voor klachten over de zorg die geleverd wordt op grond van de Jeugdwet.

HET OORDEEL OVER DE KLACHT

Artikel 13 - Het oordeel over de klacht

1. De Raad van Bestuur van Pameijer heeft het beoordelen van een klacht belegd bij de klachtencommissie.
2. Indien de klager een oordeel over een klacht wil of de klacht bij een bemiddelingstraject nog niet tot een voor de klager bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie. Bij de behandeling van de klacht kunnen de bevindingen uit het bemiddelingstraject betrokken worden. De klachtencommissie geeft in de uitspraak weer hoe de klacht is behandeld en geeft en motiveert het oordeel over de klacht. Daarnaast geeft de commissie advies over verbetering van de dienstverlening.
3. De Raad van Bestuur geeft naar aanleiding van de uitspraak van de commissie een schriftelijke reactie, waarin hij aangeeft of en welke maatregelen hij neemt en binnen welke termijn dit gerealiseerd zal zijn.
4. De Raad van Bestuur zendt zijn schriftelijke reactie op de uitspraak van de klachtencommissie aan de klager en een kopie aan degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie, uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht.
5. Indien de klachtencommissie of de Raad van Bestuur voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn na indiening door klager, deelt hij/zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Daarin wordt tevens vermeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken na indiening van de klacht door klager.

Artikel 14 - 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 gemeente of een onafhankelijke, wettelijk erkende Geschillencommissie waar Pameijer zich (verplicht) bij heeft aangesloten. Pameijer zorgt ervoor dat cliënten juist geïnformeerd worden over hun mogelijkheden tot het aanhangig maken van een geschil. De Geschillencommissies hebben een eigen reglement.

KLACHTEN EN VERTROUWENSPERSOON BIJ ONVRIJWILLIGE ZORG

Artikel 15 - De klachtencommissie onvrijwillige zorg

1. Klachten over onvrijwillige zorg die geleverd wordt op grond van art. 55 Wzd worden door de zorgaanbieder voor behandeling doorverwezen naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
2. De KCOZ behandelt klachten over de volgende onderwerpen:
 - a. de beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
 - b. de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
 - c. een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
 - d. een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
 - e. een beslissing over verlof of ontslag;
 - f. een beslissing van een Wzd-functionaris;
 - g. de verplichting om een dossier bij te houden dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - h. een verplichting van een Wzd-functionaris.
3. Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend. Een klacht dient bij de klachtencommissie of de klachtenfunctionaris te worden ingediend, waarna deze zorg draagt voor indiening van de klacht bij de KCOZ.
4. De werkwijze van de KCOZ is geregeld in de klachtenregeling KCOZ. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten die door Pameijer worden doorverwezen naar de KCOZ en te raadplegen via www.kcoz.nl/reglement.

Artikel 16 - De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

1. Een cliënt die onder de reikwijdte van de Wet zorg en dwang valt, heeft recht op de ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon (hierna: cvp wzd) bij vragen en problemen rondom onvrijwillige zorg, opname en verblijf. Daarnaast biedt hij ondersteuning bij het indienen en bespreken van een klacht en het vinden van een bevredigende oplossing voor partijen.
2. De cliënt wordt bij de aanvang van de zorg geïnformeerd over de cvp wzd, op een dusdanige wijze dat daarmee wordt aangesloten bij de behoefte en het bevattingsvermogen van de cliënt.
3. De cvp wzd verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 - Dossiervoering, bewaartermijn en verantwoording

1. Zorgaanbieder archiveert klachten in een dossier, niet zijnde het dossier van de cliënt of de medewerker. Het klachtdossier wordt maximaal twee jaar bewaard door de zorgaanbieder, waarna het vernietigd wordt, tenzij er redenen zijn, bijvoorbeeld voor een adequate zorgverlening aan cliënt of anderen, om het dossier langer te bewaren.
2. Voor zover noodzakelijk verantwoordt zorgaanbieder de ingediende klachten gedurende een bepaalde periode naar toezichthouders en/of in het kader van een verantwoord kwaliteitsbeleid. In alle gevallen zal deze verantwoording nimmer te herleiden zijn naar de persoon van de klager.

Artikel 18 - Geheimhouding

Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle verkregen gegevens, waaronder persoonsgegevens, jegens derden. Op grond van een wettelijke verplichting of indien klager en zorgaanbieder beide schriftelijk akkoord gaan, kan de geheimhouding, eventueel gedeeltelijk, worden opgeheven.

Artikel 19 – Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 20 - Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 21 - Wet- en regelgeving

Indien bepalingen van dit reglement in strijd zijn met hetgeen wettelijk is bepaald, prevaleert het wettelijk bepaalde. Bij wijziging van wet zal dit reglement zo spoedig mogelijk worden geëvalueerd en aangepast indien nodig.

Artikel 22 - Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de Centrale Cliëntenraden en de Centrale Ondernemingsraad.

Artikel 23 - Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 10-02-2025