

KLACHTENREGELING

CLIËNTEN LUNET ZORG

Vastgesteld door de Raad van Bestuur
14 december 2016

INHOUDSOPGAVE

1. Kader klachtenregeling cliënten
2. Mogelijkheden klachtbehandeling
3. Procedures
 - a. Informeel traject (Wkkgz/Jeugdwet)
 - b. Formeel traject Wkkgz
 - c. Formeel traject BOPZ
 - d. Formeel traject Jeugdwet
 - e. Externe geschillencommissie
4. Overige bepalingen

Bijlage 1: Klachtencommissie, taken en bevoegdheden

Bijlage 2: Cliëntvertrouwenspersonen, taken en bevoegdheden

Bijlage 3: Begrippen

Bijlage 4: Namen en bereikbaarheid

1. KADER KLACHTENREGELING CLIËNTEN

Lunet zorg hanteert een klachtenregeling cliënten conform de vereisten in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg, de Wet Bijzondere opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen en de Jeugdwet.

Een cliënt of cliëntvertegenwoordiger moet te allen tijde zijn onvrede kunnen uiten en daarbij kunnen rekenen op serieuze behandeling hiervan. Lunet zorg ziet uitingen van onvrede/klachten als leermomenten voor het zorgproces en investeert derhalve in serieuze behandeling hiervan.

Doel van de klachtenregeling is:

- het bieden van een laagdrempelige procedure voor informele en oplossingsgerichte opvang, bemiddeling en/of behandeling van klachten.
- het aan de hand van de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening met als doel hiervan te leren om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te bevorderen en te verbeteren.
- recht doen aan de individuele klager door diens klacht zorgvuldig te behandelen.

Lunet heeft voor klachtbehandeling van cliënten een interne procedure ingericht. Daartoe wordt gewerkt met onafhankelijke externe cliëntvertrouwenspersonen en een onafhankelijke interne klachtencommissie die samen de klachtenfunctie invullen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de eisen van de Wkkgz inzake het benoemen van een 'klachtenfunctionaris'.

De interne klachtencommissie is zodanig samengesteld dat deze naast Wkkgz klachten ook klachten in het kader van BOPZ dan wel Jeugdwet kan behandelen. De werkwijze voor de verschillende typen klachten is verschillend, dit is nader uitgewerkt in voorliggende regeling (hoofdstuk 3).

De cliëntvertrouwenspersonen zijn binnen Lunet zorg het eerste contactpunt voor klachten. Hiermee bieden we een laagdrempelige toegang tot klachtbehandeling van waaruit direct naar het juiste 'loket' verwezen kan worden. Voor BOPZ-klachten zal de cliëntvertrouwenspersoon direct naar de klachtencommissie verwijzen. Voor Jeugdwetklachten kunnen cliënten/cliëntvertegenwoordigers ook een beroep doen op cliëntvertrouwenspersonen van Zorgbelang (vanwege gemeentelijke betrokkenheid) of het AKJ. Deze cliëntvertrouwenspersonen hebben geen relatie met Lunet zorg, meldingen worden wel afgestemd.

Ten behoeve van de leesbaarheid zijn de begrippen die van toepassing zijn op deze regeling opgenomen in een bijlage bij deze regeling (bijlage 3). De bijlagen bij deze regeling maken onlosmakelijk deel uit van dit document.

Overal waar in de tekst 'hij/hem' wordt gebruikt wordt uiteraard gerefereerd aan zowel mannelijke als vrouwelijke personen.

2. MOGELIJKHEDEN KLACHTBEHANDELING

Cliënten of cliëntvertegenwoordigers met een klacht, verder te noemen 'klagers', kunnen op verschillende manieren gebruik maken van opvang voor problemen of kwesties.

A. Rechtstreeks contact met betrokkene(n)

Klager wendt zich tot de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of de direct leidinggevende om te trachten tot een oplossing te komen.

B. Interne klachtenprocedure

Klager wendt zich tot het klachtenmeldpunt binnen de organisatie. Dit meldpunt is zodanig ingericht dat het eerste contact altijd wordt gelegd door de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon informeert klager over de klachtenregeling en verkent met de klager de aard en omvang van de klacht. Onderscheid wordt gemaakt tussen een Wkkgz-klacht (informeel of formeel traject) en een BOPZ-klacht (alleen formeel traject).

De cliëntvertrouwenspersoon maakt een inschatting voor verdere behandeling:

1. Informeel traject: verdere behandeling en bemiddeling via de cvp (alleen bij Wkkgz- en Jeugdwetklachten).
2. Formeel traject Wkkgz: nader onderzoek en behandeling via de klachtencommissie, leidend tot advies aan Raad van Bestuur, cvp kan de cliënt begeleiden in het traject.
3. Formeel traject BOPZ: behandeling door de BOPZ-klachtencommissie leidend tot formele uitspraak aan Raad van Bestuur, cvp kan de cliënt begeleiden in het traject.
4. Formeel traject Jeugdwet: behandeling door de interne klachtencommissie leidend tot formele uitspraak aan Raad van Bestuur, cvp kan de cliënt begeleiden in het traject.

C. Externe klachtenprocedure

De klager kan zich in geval van een Wkkgz-klacht wenden tot de externe onafhankelijke geschillencommissie Gehandicaptenzorg indien:

- Klager niet tevreden is over een besluit van de Raad van Bestuur.
- Van klager in redelijkheid niet verlangd kan worden een klacht bij de zorgaanbieder zelf in te dienen.

In alle andere gevallen staan voor klagers (Wkkgz, BOPZ, Jeugdwet) de reguliere rechtsgangen open.

D. Klachten over ernstige situaties

Indien bij een klacht blijkt, dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, dan moet de cliëntvertrouwenspersoon dan wel de klachtencommissie de Raad van Bestuur daar speciaal op wijzen.

Indien de cliëntvertrouwenspersoon dan wel de klachtencommissie constateert dat er sprake is van een situatie waarin mogelijk melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg of andere externe toezichthouder noodzakelijk is, dan informeert de commissie hierover per direct de Raad van Bestuur (denk aan situaties van vermoeden seksueel misbruik, vermoeden geweld in de zorgrelatie medewerker-client/cliënt-client, vermoeden huiselijk geweld/kindermishandeling, datalekken). De Raad van Bestuur doet waar nodig melding aan de Igz of toezichthouder en onderneemt actie.

Indien de cliëntvertrouwenspersoon dan wel klachtencommissie vervolgens constateert dat de Raad van Bestuur geen maatregelen heeft genomen, dan meldt de cliëntvertrouwenspersoon dan wel klachtencommissie die situatie bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Raad van Bestuur laat de cliëntvertrouwenspersoon dan wel klachtencommissie binnen een maand weten of en zo ja, welke maatregelen worden getroffen.

3. PROCEDURES

- A. Informeel traject (Wkkgz/Jeugdwet)
- B. Formeel traject Wkkgz
- C. Formeel traject BOPZ
- D. Formeel traject Jeugdwet
- E. Externe Geschillencommissie (Wkkgz)

A. Informeel traject (Wkkgz/Jeugdwet)

1. De cliëntvertrouwenspersoon plant afspraak met de klager en plant vervolgstappen naar bevind van zaken (driegesprek, vervolggesprek, contact met betrokken medewerkers).
2. De cliëntvertrouwenspersoon kan een rol spelen in bemiddeling tussen klager en aangeklaagde. Bemiddeling vindt alleen plaats indien de klacht zich leent voor bemiddeling én de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht, met de bemiddeling instemt(instemmen). Een eventuele weigering van de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht, wordt gemotiveerd.
3. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de klacht in het cvp registratiesysteem van waaruit rapportage aan de Raad van Bestuur plaatsvindt (per zes weken).¹
4. De cliëntvertrouwenspersoon streeft ernaar de klachtbehandeling af te ronden binnen een periode van vier weken.
5. Behandeling door de cvp wordt afgesloten met een mondeling dan wel schriftelijke afsluitbericht van de cvp aan klager. Afsluiting wordt opgenomen in het registratiesysteem.
6. Indien de behandeling van de klacht door de cvp niet tot afdoende oplossing leidt, draagt de cvp de klacht over aan de klachtencommissie voor formele behandeling. De overdracht geschiedt mondeling aan de ambtelijk secretaris en/of voorzitter.
7. Indien behandeling door de cvp goed loopt, maar een termijn langer dan zes weken in beslag gaat nemen, wordt hiervan melding gemaakt in de rapportage van de cvp's aan de Raad van Bestuur. De cvp bespreekt dit met de klager.

B. Formeel traject (Wkkgz)

1. De cvp registreert de klacht in het LSR registratiesysteem. De cvp informeert de klachtencommissie over de gemelde klacht en de inschatting dat formeel traject nodig is.
2. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling tenzij:

¹ Voor de jeugdwetklachten die bij een cvp van zorg-belang of AKJ worden neergelegd, vindt registratie plaats in het systeem van de desbetreffende instantie; deze meldingen worden wel meegenomen in jaarrapportage Lunet zorg.

- de klacht al door de klachtencommissie is behandeld zonder dat er nieuwe feiten zijn;
 - de klacht in behandeling is of al is behandeld door de inspectie of de rechter;
 - de klager de klacht intrekt.
3. De klachtencommissie informeert de Raad van Bestuur schriftelijk over ontvangst van de klacht en het in behandeling nemen van de klacht (startmoment formele klachtbehandeltermijn zes weken).
 4. De Raad van Bestuur informeert de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling wordt genomen.
 5. De klachtencommissie formeert een onderzoeksteam.
 6. De klachtencommissie neemt contact op met de klager en aangeklaagde en start onderzoek naar de kwestie. Het eerste verzoek aan beiden is om de situatie op schrift te stellen ten behoeve van de commissie.
 7. Klager kan zich in de procedure laten bijstaan door de cvp. Aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een medewerkersvertrouwenspersoon of de leidinggevende.
 8. Het onderzoeksteam van de klachtencommissie stelt vast op welke wijze de klacht verder behandeld gaat worden: driegesprek of anderszins.
 9. Het onderzoeksteam van de klachtencommissie onderzoekt de situatie door een gesprek met andere partijen binnen de organisatie indien nodig.
 10. Het onderzoeksteam van de klachtencommissie houdt een logboek bij van de gezette stappen. Van de gevoerde gesprekken wordt een kort verslag opgesteld ten behoeve van het onderzoeksteam.
 11. Het onderzoeksteam formuleert een advies aan de Raad van Bestuur maximaal vijf weken na in behandeling nemen klacht door commissie.
 12. De Raad van Bestuur bericht de klager schriftelijk over de wijze waarop de klacht is afgewikkeld en de eventueel te nemen maatregelen maximaal zes weken na in behandeling nemen klacht door commissie. Afschrift aan aangeklaagde, verantwoordelijk directeur, ambtelijk secretaris klachtencommissie en cvp's.
 13. De termijn van advies van het onderzoeksteam en reactie daarop van de Raad van Bestuur naar klager kan worden verlengd met een termijn van vier weken indien het onderzoeksteam gemotiveerd aangeeft meer tijd nodig te hebben. In dit geval informeert het onderzoeksteam de Raad van Bestuur; de Raad van Bestuur informeert de klager schriftelijk.

C. Formeel traject (BOPZ)

1. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling tenzij een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is. De klacht wordt niet (verder) behandeld indien klager deze intrekt.
2. De klachtencommissie stelt een BOPZ-commissie samen.
3. De BOPZ-klachtencommissie bevestigt klager binnen een week de ontvangst van de klacht en informeert klager over het verdere verloop van de procedure.
4. Een afschrift van de klacht wordt verzonden naar de betrokken behandelaar, naar de Raad van Bestuur en de leden van de BOPZ-commissie die de klacht gaan behandelen.
5. De BOPZ-commissie start behandeling van de klacht: het instellen van een onderzoek, partijen in de gelegenheid stellen mondeling of schriftelijk een toelichting te geven (hoor en wederhoor), het horen van eventuele getuigen en het inwinnen van nadere informatie.
6. De BOPZ-commissie kan de maatregel/beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
7. Klager en aangeklaagde krijgen de mogelijkheid relevante informatie aan te dragen. Zij worden erop gewezen dat de informatie die zij inbrengen ook aan de andere partij wordt verstrekt.
8. Partijen worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager daartegen bezwaar maakt of de klachtencommissie goede redenen heeft dit niet wenselijk te achten.
9. De klachtencommissie doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de klacht. Deze termijn bedraagt vier weken na ontvangst van de klacht indien het een klacht betreft 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.
10. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Deze kan inhouden dat:
 - de klacht niet in behandeling wordt genomen;
 - de klacht ongegrond wordt verklaard;
 - de klacht gegrond wordt verklaard.
11. Een afschrift van de uitspraak wordt gezonden naar de klager, de cliënt indien de klacht is ingediend door een medecliënt, de behandelaar, de Raad van Bestuur of de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
12. De Raad van Bestuur reageert binnen twee weken schriftelijk op de uitspraak van de klachtencommissie richting klager waarbij vermeld wordt wat de Raad van Bestuur met het oordeel en de aanbevelingen van de commissie gaat doen.

13. Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, vernietigt de commissie de maatregel/beslissing geheel of gedeeltelijk.
14. De commissie kan de behandelaar opdracht geven een nieuwe beslissing te nemen of nadere handelingen te verrichten met inachtneming van de uitspraak van de commissie. De commissie kan hieraan een termijn verbinden.
15. Klager heeft de mogelijkheid om in beroep te gaan indien de klachtencommissie:
 - niet tijdig een beslissing heeft genomen;
 - de klacht (gedeeltelijk) ongegrond heeft verklaard;Klager legt het verzoek daartoe voor aan de rechter.

D. Formeel traject (Jeugdwet)

1. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling tenzij een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is. De klacht wordt niet (verder) behandeld indien klager deze intrekt.
2. De klachtencommissie stelt een behandelcommissie samen.
3. De klachtencommissie bevestigt klager binnen een week de ontvangst van de klacht en informeert klager over het verdere verloop van de procedure.
4. Een afschrift van de klacht wordt verzonden naar de betrokken behandelaar, naar de Raad van Bestuur en de leden van de klachtencommissie die de klacht gaan behandelen.
5. De klachtencommissie start behandeling van de klacht: het instellen van een onderzoek, partijen in de gelegenheid stellen mondeling of schriftelijk een toelichting te geven (hoor en wederhoor), het horen van eventuele getuigen en het inwinnen van nadere informatie.
6. Klager en aangeklaagde krijgen de mogelijkheid relevante informatie aan te dragen. Zij worden erop gewezen dat de informatie die zij inbrengen ook aan de andere partij wordt verstrekt.
7. Partijen worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager daartegen bezwaar maakt of de klachtencommissie goede redenen heeft dit niet wenselijk te achten. Van het mondeling horen van partijen en van eventuele getuigen, maakt de ambtelijk secretaris een verslag. Een afschrift van dit verslag wordt voor commentaar verzonden naar de persoon die is gehoord.
8. De klachtencommissie doet binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de klacht.
9. De uitspraak van de klachtencommissie kan inhouden dat:
 - de klacht niet in behandeling wordt genomen;
 - de klacht ongegrond wordt verklaard;
 - de klacht gegrond wordt verklaard.

10. Een afschrift van de uitspraak wordt gezonden naar de klager, de cliënt indien de klacht is ingediend door een medecliënt, de behandelaar, de Raad van Bestuur, de ambtelijk secretaris klachtencommissie en de cvp's.
11. Klager heeft geen mogelijkheden om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie.
12. De Raad van Bestuur reageert binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak klachtencommissie schriftelijk op de uitspraak richting klager (met kopie aan ambtelijk secretaris klachtencommissie en cvp's).

E. Externe geschillencommissie (Wkkgz)

1. Klachten dienen altijd aan de cliëntvertrouwenspersonen en/of klachtencommissie van Lunet zorg te worden voorgelegd alvorens men zich kan wenden tot de externe geschillencommissie. Uitzondering hierop is de situatie waarin redelijkerwijs niet van klager kan worden verwacht dat hij/zij de klacht binnen de organisatie indient.
2. De klager kan naar de externe geschillencommissie indien hij/zij niet tevreden is over de klachtbehandeling zoals binnen Lunet zorg uitgevoerd.
3. De externe geschillencommissie volgt bij behandeling de eigen werkwijze. De externe geschillencommissie doet een (bindende) uitspraak dan wel geeft advies over de voorgelegde klacht. Deze uitspraak wordt toegezonden aan de Raad van Bestuur van Lunet zorg.
4. De Raad van Bestuur zal binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de geschillencommissie een schriftelijke reactie op de uitspraak/het advies aan de klager en aangeklaagde. Hierin wordt opgenomen of Lunet zorg overgaat tot maatregelen, wat de strekking van de maatregelen is en wanneer effectuering hiervan plaatsvindt. Indien de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen, zal Lunet zorg in de reactie gemotiveerd aangeven of en op welke wijze Lunet zorg deze overneemt.

4. OVERIGE BEPALINGEN

a. Bijstand

Klagers hebben het recht zich tijdens elk onderdeel van de procedure te laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon, niet zijnde een medewerker van Lunet zorg. Dit kan een extern cliëntvertrouwenspersoon zijn of een andere persoon (b.v. onafhankelijk cliëntondersteuner, familielid).

Medewerkers waartegen de klacht gericht is, hebben het recht zich tijdens de procedure te laten bijstaan door hun leidinggevende dan wel de medewerkersvertrouwenspersoon van Lunet zorg.

b. Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie en ieder ander die functioneel bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, die hem bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen, tenzij op grond van deze regeling een meldingsplicht geldt of klager toestemming geeft de geheimhoudingsplicht te doorbreken.

De commissie deelt partijen en de overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht deze plicht mee.

c. Rapportage

De cliëntvertrouwenspersonen registreren klachten en afwikkeling hiervan in het LSR registratiesysteem, ongeacht het gekozen behandeltraject. Een rapportage van de registratie wordt per zes weken verstrekt aan de Raad van Bestuur. Desgewenst wordt deze besproken met de cliëntvertrouwenspersonen dan wel klachtencommissie.

De Raad van Bestuur rapporteert ten minste eens per jaar aan de klachtencommissie over de stand van zaken na afronding van klachtbehandeling bij cliënten. Hierbij wordt ingegaan op de uitvoering van maatregelen en adviezen van de klachtencommissie en de mate waarin het probleem daadwerkelijk is opgelost.

d. Jaarverslag

De Raad van Bestuur brengt voor 1 juni van ieder jaar een openbaar verslag uit over het voorafgaande jaar. Hierin wordt aangegeven:

- een beknopte beschrijving van de regeling;
- de wijze waarop Lunet zorg de regeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht;
- de samenstelling van de klachtencommissie en cliëntvertrouwenspersonen;
- in welke mate de klachtencommissie en cvp's hun werkzaamheden hebben kunnen verrichten;

- het aantal en de aard van de door de cvp's en klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen, de aanbevelingen en maatregelen van de klachtencommissie.
- e. **Kosten**
Aan het behandelen van een klacht (ongeacht de gekozen route) zijn voor de klager geen kosten verbonden. Indien klager zich laat bijstaan door een adviseur niet zijnde een cliëntvertrouwenspersoon, familielid of onafhankelijk cliëntondersteuner, komen de kosten daarvan voor eigen rekening.
- f. **Wijzigingen**
Deze regeling kan door de Raad van Bestuur worden gewijzigd, na advies van de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Cliëntvertegenwoordigersraad, gehoord hebbende de leden van de klachtencommissie.
- g. **Benadeling**
De klager mag, vanwege het feit dat hij een klacht indient, niet worden benadeeld binnen Lunet zorg.
De medewerkers van Lunet zorg die lid zijn van de klachtencommissie mogen vanwege hun lidmaatschap niet worden benadeeld in hun positie binnen de organisatie.
- h. **Dossiervorming**
Van elke klacht wordt een dossier bijgehouden, met alle stukken, zoals de klacht, een verslag van de gevoerde gesprekken, de briefwisseling, de ingekomen stukken, het advies van de commissie en de uitspraak van de Raad van Bestuur. Het dossier wordt bewaard, conform de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De bewaartermijn bedraagt vijf jaar, te rekenen vanaf de beëindiging van de klachtenprocedure, tenzij de gegevens op grond van een andere wet langer moeten worden bewaard. Het secretariaat van de klachtencommissie beheert het dossier.
- i. **Evaluatie en bijstelling**
De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling jaarlijks wordt geëvalueerd en zonodig wordt bijgesteld. Bij de evaluatie zijn in ieder geval de klachtencommissie en de cliëntvertrouwenspersonen betrokken.
- j. **Slotbepaling**
In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, op voorstel van de klachtencommissie.

k. **Ingangsdatum**

Deze regeling is in december 2016 vastgesteld door de Raad van Bestuur na advies van de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Cliëntvertegenwoordigersraad. De regeling wordt periodiek geëvalueerd door de Raad van Bestuur, wijzigingsvoorstellen worden besproken met de centrale medezeggenschapsraden.

De regeling is in te zien op de website van Lunet zorg ([www.lunetzorg.nl/cliënt en familie/klachtenprocedure](http://www.lunetzorg.nl/cliënt-en-familie/klachtenprocedure)) en intranet/DKS. Voor cliënten is er een eenvoudige versie beschikbaar (www.lunetzorg.nl/overLunet/publicaties/cliëntbrochures).

Bijlage 1

KLACHTENCOMMISSIE

a. Taak

De commissie behandelt de aan haar voorgelegde klachten en adviseert de Raad van Bestuur (WKKGZ-klachten) of doet een uitspraak over een klacht (BOPZ-klachten). Behandeling houdt in, dat de klachtencommissie op zoek gaat naar wat er is gebeurd door middel van het instellen van een onderzoek, het raadplegen van stukken en het horen van partijen en deskundigen.

b. Samenstelling en benoeming

De klachtencommissie bestaat uit tien leden, waaronder een voorzitter en een vicevoorzitter. In de commissie zijn in ieder geval de volgende professionals vertegenwoordigd/toegevoegd: jurist, arts en gedragskundige. Voor de behandeling van BOPZ-klachten, wordt de ambtelijk secretaris (jurist) aan de commissie toegevoegd.

De voorzitter en de vicevoorzitter worden door de Raad van Bestuur in functie benoemd. Ze mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met Lunet zorg. Ook mogen ze geen (familie)relatie hebben met een van de cliënten van Lunet zorg en/of lid zijn van een Cliëntenvertegenwoordigersraad van Lunet zorg.

De overige leden worden door de Raad van Bestuur benoemd, waaronder twee leden op voordracht van de Centrale Cliëntenraad en twee leden op voordracht van de Centrale Cliëntvertegenwoordigersraad. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze wordt benoemd door de Raad van Bestuur en is geen lid van de commissie.

De samenstelling staat vermeld in bijlage 4.

c. Vorming onderzoeksteam/klachtencommissie die de klacht gaat onderzoeken

De voorzitter stelt het onderzoeksteam (Wkkgz)/de klachtencommissie (BOPZ) bij de behandeling van een klacht zodanig samen, dat:

- de commissie uit minimaal drie personen bestaat waaronder de (vice)voorzitter;
- een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd;
- degene tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht niet deelneemt aan de behandeling van de klacht;
- van de zijde van de familie of de medewerkers geen directe betrokkenheid bij het onderzoek naar de klacht kan bestaan;

- bij de behandeling van een klacht over grensoverschrijding of seksueel misbruik de commissie evenwichtig is samengesteld (mannen/vrouwen) en in de commissie personen zitten die beschikken over deskundigheid op dit gebied (b.v. orthopedagoog);
- bij de behandeling van een BOPZ-klacht in ieder geval een jurist en een gedragskundige deel uitmaken van de commissie.

d. Bevoegdheden

De klachtencommissie heeft voor de uitoefening van haar taak de volgende bevoegdheden:

- het betreden van alle plaatsen binnen Lunet zorg met inachtneming van de persoonlijke levenssfeer van anderen en de regels die door Lunet zorg zijn gesteld;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van haar taak, behoudens voor zover op basis van de wet of het beroep geheimhouding is geboden;
- het raadplegen van het dossier van de cliënt indien noodzakelijk voor de behandeling van de klacht en na toestemming van cliënt of zijn vertegenwoordiger;
- het organiseren van driegesprekken met klager en aangeklaagde en inzet van mediation-technieken hierbij;
- het voor hoor en wederhoor oproepen van partijen (m.n. bij BOPZ-klachten);
- het horen van getuigen;
- het vragen van advies aan (externe) deskundigen;
- het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de Raad van Bestuur;

e. Zittingsduur

De leden worden benoemd voor de periode van maximaal drie jaar. Zij zijn steeds voor dezelfde maximumperiode herbenoembaar. De commissie stelt een rooster van aftreden op om te bevorderen dat het aftreden zo gelijkmatig mogelijk verloopt. Bij tussentijds aftreden neemt het nieuwe lid op het rooster van aftreden de plaats in van zijn voorganger.

f. Schorsing en ontslag

De leden kunnen door de Raad van Bestuur worden geschorst of ontslagen wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van Lunet zorg kan worden verlangd. Indien het lid is benoemd op voordracht van de Centrale Cliëntvertegenwoordigersraad of de Centrale Cliëntenraad, vindt het ontslag niet plaats dan nadat hiermee overleg is gevoerd. Daarnaast kunnen de leden op eigen verzoek worden ontslagen.

g. Melding

De klachtencommissie meldt klachten waarbij mogelijk een calamiteit ², een ernstig vermoeden van grensoverschrijding, geweld in de zorgrelatie, kindermishandeling/huiselijk geweld, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, direct aan de Raad van Bestuur. De klachtencommissie informeert de klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde over het – voornemen – tot melding. De commissie start daarnaast de behandeling van de klacht als klager dat wenst.

h. Faciliteiten

De tijd, die medewerkers die lid zijn van de klachtencommissie besteden aan de werkzaamheden van de commissie, wordt beschouwd als werktijd. De externe leden die zitting hebben in de commissie op grond van hun deskundigheid, ontvangen een geldelijke vergoeding.

i. Adres

Klachten kunnen worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie, bereikbaar op het in bijlage 3 genoemde (e-mail)adres.

² *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 patiënt of cliënt of die ernstige schadelijke gevolgen heeft voor de patiënt of cliënt van de instelling. Voorbeelden van ernstige schadelijke gevolgen kunnen zijn: heropname in een ziekenhuis, heroperatie, aanzienlijke verlenging van de opnameduur.*

Bijlage 2

CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

a. Taak

De cliëntvertrouwenspersoon vangt klager op, luistert naar klager en probeert samen met klager de klacht te formuleren. Daarnaast informeert de cliëntvertrouwenspersoon klager over de klachtenregeling en ondersteunt en adviseert klager zo nodig bij het voeren van een gesprek met de aangeklaagde.

De cliëntvertrouwenspersoon maakt bij het eerste contact met de klager de inschatting of voor behandeling van de klacht een informeel traject (te begeleiden door een cvp) dan wel een formeel traject (inzet van de onafhankelijke interne klachtencommissie) nodig is.

De cliëntvertrouwenspersoon kan op verzoek van klager bemiddelen. Dit houdt in, dat de cliëntvertrouwenspersoon langs informele weg probeert een oplossing te vinden voor de klacht waar beide partijen mee kunnen leven.

Ten slotte kan de cliëntvertrouwenspersoon helpen bij het op schrift zetten en indienen van de klacht bij de klachtencommissie.

De cliëntvertrouwenspersoon kan op verzoek van klager de klacht bespreken met de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht, met het hoofd van de medewerker of met de Raad van Bestuur.

De cliëntvertrouwenspersoon verwijst klager, indien hij dat wenst, naar de commissie, voor formele behandeling van de klacht.

De cliëntvertrouwenspersoon registreert de klacht en informeert de organisatie periodiek over het aantal en de aard van de klachten.

b. Bevoegdheden

De cliëntvertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

- betreden van alle plaatsen binnen Lunet zorg met inachtneming van de persoonlijke levenssfeer van anderen en de regels die door Lunet zorg zijn gesteld;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van zijn taak, behoudens voor zover op basis van de wet of het beroep geheimhouding is geboden;
- het raadplegen van het dossier van de cliënt indien en voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn taak en na toestemming van de cliënt of zijn vertegenwoordiger;
- het regelen van bemiddelingsgesprekken en het daarbij optreden als gespreksleider.

c. Benoeming en ontslag

Er zijn twee externe cliëntvertrouwenspersonen. Zij worden door de Raad van Bestuur in functie benoemd. De benoeming geschiedt voor de periode van drie jaar. Herbenoeming voor eenzelfde periode is steeds mogelijk.

De cliëntvertrouwenspersonen kunnen door de Raad van Bestuur, al dan niet op eigen verzoek, worden ontslagen.

d. Melding

De cliëntvertrouwenspersoon meldt klachten waarbij mogelijk een calamiteit, een ernstig vermoeden van grensoverschrijding, geweld in de zorgrelatie, huiselijk geweld/kindermishandeling, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, direct aan de Raad van Bestuur.

De cliëntvertrouwenspersoon informeert de klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde over het – voornemen – tot melding. Hij vangt daarnaast klager op als klager dat wenst.

e. Adres

De cliëntvertrouwenspersonen zijn bereikbaar onder het in bijlage 3 genoemde (email)adres.

Bijlage 3: Begrippen

a. Klacht

Er zijn drie soorten klachten: klachten die vallen onder de werking van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (verder: Wkkgz-klachten), klachten die vallen onder de reikwijdte van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (verder: BOPZ-klachten), klachten die vallen onder de reikwijdte van de Jeugdwet.

- Wkkgz-klacht: uiting van onvrede over een gedraging van Lunet zorg. Een gedraging is: een handelen, een nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
- Jeugdwet-klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van Lunet zorg jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Conform de jeugdwet dienen deze klachten door een interne klachtencommissie in een formeel traject te worden behandeld.
- BOPZ-klacht: uiting van onvrede over één van de onderwerpen die zijn genoemd in artikel 41 van de BOPZ:
 - de kwalificatie van wilsonbekwaamheid,
 - het toepassen van dwangbehandeling,
 - het toepassen van middelen en maatregelen,
 - het beperken van het recht op bezoek, post, telefoon en bewegingsvrijheid,
 - het niet uitvoeren van het overeengekomen behandelingsplan.

b. Klager

Een Wkkgz-klacht kan worden ingediend door: de (ex)-cliënt of de vertegenwoordiger of de gemachtigde van de cliënt. Vertegenwoordigers zijn: de ouders of de voogd en indien de cliënt meerderjarig is de curator, de mentor, de bewindvoerder (financiën) of een andere persoon die de belangen van de cliënt behartigt en door Lunet zorg is erkend als eerste contactpersoon. Is een cliënt overleden, dan kunnen de nabestaanden een klacht indienen.

Een Jeugdwet-klacht kan worden ingediend door de cliënt, ouder/voogd dan wel nabestaande (wanneer jeugdige, ouder of pleegouder is overleden) van de cliënt (leeftijd onder 19 of onder bepaalde condities onder 24) die onder de Jeugdwet valt.

Een BOPZ-klacht kan worden ingediend door: de cliënt die is opgenomen met een BOPZ-titel op wie de beslissing betrekking heeft, een medecliënt, de ouders, de

voogd, de curator, de mentor, de echtgenoot, de grootouders, broers, zussen en eventuele kinderen van de cliënt.

c. Klachtencommissie

De commissie die klachten behandelt, de Raad van Bestuur daarover adviseert (Wkkgz-klacht; Jeugdwet-klacht) of beslist over een klacht (BOPZ-klacht). De klachtencommissie is onafhankelijk en voert onderzoek uit naar de klacht vanuit het perspectief van de klager én van de organisatie.

De Wkkgz-klachtencommissie is gericht op het gezamenlijk doorgronden van het probleem en vinden van een oplossing. De klachtencommissie hanteert hierbij zoveel als mogelijk een aanpak gericht op mediation tussen partijen. De Wkkgz-klachtencommissie rapporteert na klachtbehandeling over de uitkomsten van onderzoek/behandeling en eventuele adviezen aan de Raad van Bestuur.

De Jeugdwet-klachtencommissie is gericht op formele behandeling van een klacht op basis waarvan de klacht gegrond/niet gegrond kan worden verklaard en aanbevelingen aan de organisatie gedaan kunnen worden. De BOPZ-klachtencommissie is gericht op het komen tot een oordeel of een klacht gegrond dan wel ongegrond is. De BOPZ-klachtencommissie hanteert een formele procedure met schriftelijke hoorwederhoor en een hoorzitting gevolgd door een formele uitspraak aan de Raad van Bestuur.

De taak, samenstelling, benoeming, bevoegdheden en de werkwijze van de Wkkgz-klachtencommissie en Bopz-klachtencommissie zijn uitgewerkt in bijlage 1.

d. Externe geschillencommissie

Een externe geschillencommissie Gehandicaptenzorg, ingesteld door de brancheorganisaties/patientenorganisaties, waarbij Lunet zorg zich heeft aangesloten conform de eisen van de Wkkgz. De externe geschillencommissie kan worden ingezet bij inhoudelijke behandeling van Wkkgz-klachten in het geval de klager ontevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld door de zorgaanbieder. De commissie kan de klacht inhoudelijk (her)beoordelen dan wel een uitspraak doen over het proces van klachtbehandeling dat is gevolgd door de zorgaanbieder.

De externe geschillencommissie kan bindend advies uitbrengen over een klacht. De externe geschillencommissie heeft de bevoegdheid om aan klager een vergoeding toe te kennen voor geleden schade tot maximaal € 25.000,=.

e. Klachtenmeldpunt

Een centraal punt binnen Lunet zorg waar cliënten/cliëntvertegenwoordigers hun klacht kenbaar kunnen maken (mondeling dan wel schriftelijk). Vanuit het klachten-

meldpunt wordt de klacht beoordeeld en wordt vastgesteld welk traject van klachtbehandeling wordt opgestart. Deze functie wordt ingevuld door de cliëntvertrouwenpersonen van Lunet zorg via telefonische en e-mail bereikbaarheid.

f. Cliëntvertrouwenspersoon

De persoon die zorgdraagt voor de eerste opvang van de klacht en de beoordeling van het verdere behandeltraject van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon staat naast de cliënt en behartigt diens belangen bij behandeling van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon kan zorgdragen voor bemiddeling en afwikkeling van een klacht. De cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt bijstaan bij behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De taken en benoeming van de cliëntvertrouwenspersoon zijn uitgewerkt in bijlage 2. Lunet zorg werkt met externe onafhankelijke vertrouwenpersonen. Voor Jeugdwet-clënten geldt dat zij ook gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant³ (Jeugdwet-clënten wonend bij Lunet zorg) of het AKJ (Jeugdwet-clënten thuiswonend met begeleiding van Lunet zorg).

g. Medewerker

Medewerker is iedereen die ten tijde van de klacht werkzaam is voor Lunet zorg (werknemer, stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger) ongeacht de juridische status. Uitgezonderd zijn de cliënten die binnen Lunet zorg werkzaam zijn in het kader van de dagbesteding.

³ Dit op basis van de landelijke afspraken die gemeenten hebben gemaakt als onderdeel van hun uitvoeringstaak Jeugdwet.

Bijlage 4
NAMEN EN BEREIKBAARHEID

Naam	Functie	Adres	Telefoon ⁴	E-mail adres
LEDEN				
Dhr. C.M.M. van Driel Tevens lid Bopz-commissie	Voorzitter			
Mw. drs. M. van de Wiel Tevens lid Bopz-commissie	Vice-voorzitter Lid via uitwisseling met Dichterbij ⁵			
Mw. mr. S. Gondrie, jurist Tevens lid Bopz-commissie	Ambtelijk secretaris			
Mw. K. Berends	Lid op voordracht van RvB			
Dhr. Ing. B. van den Berg	Lid op voordracht van CCvR			
Mw. H.C. Graveland	Lid op voordracht van CCvR			
Mw. drs. M. Hermsen	Lid op voordracht van RvB ⁶			
Mw. C. Lepelaars	Lid op voordracht van RvB			
Mw. drs. D. Stegeman	Lid op voordracht van RvB ⁶			
Dhr. J.J.M. Vermolen	Lid op voordracht van CCR			
Dhr. R.J.J. Wouters	Lid op voordracht van CCR			
VERTROUWENSPERSONEN				
Mw. M. Ubbink	Extern / LSR		06-19462352	m.ubbink@hetlsr.nl
Mw. M. Langermans	Extern		06-10122443	langermans@live.nl
				clientvertrouwenspersoon@ lunetzorg.nl
Zorgbelang Brabant, mw. I. Lelieveld	Extern, voor cliënten Jeugdwet wonend bij Lunet zorg		06-57276910	ilelieveld@ zorgbelang-brabant.nl

⁴ Leden van de klachtencommissie zijn bereikbaar via het secretariaat dan wel de ambtelijk secretaris van de commissie.

⁵ In het kader van uitwisseling is een gedragsdeskundige van collega instelling Dichterbij lid van de klachtencommissie Lunet zorg en is een gedragsdeskundige van Lunet zorg lid van de klachtencommissie van Dichterbij.

⁶ Vanuit Lunet zorg lid van de klachtencommissie Dichterbij



SECRETARIAAT				
Mw. M. Theunissen	Secretariaat	Croy 5, Postbus 270 5600 AG Eindhoven	088.5515432	Klachtencommissieclients@ lunetzorg.nl;
EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE				
Externe geschillencommissie Gehandicaptenzorg		Postbus 90600 2509 LP Den Haag	070-3105371	www.degeschillencommissie .nl, via klacht indienen, commissie zorginstellingen