



**Stichting Voorzieningen voor Verstandelijk
en Meervoudig Gehandicapten Zwolle e.o.**

We doen het gewoon

Klachtenregeling

**Opgesteld
December 2015**

**Herzien
Januari 2018**

De reden waarom u een klacht wilt indienen kan heel verschillend zijn. Misschien vindt u dat u niet de juiste behandeling hebt gekregen. Of u vindt dat u niet correct bent behandeld. Het kan ook zijn dat u vindt dat u ten onrechte bent afgewezen voor een bepaalde voorziening.

Indienen van een klacht, klagen heeft een negatieve bijklank. Dat is niet terecht. Klachten kunnen leiden tot verbetering van de zorg, voor uzelf of voor anderen. Het is van belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt. Afhankelijk van uw doel kunt u bij verschillende instanties terecht.

- Klagen bij de hulpverlener zelf
- Klachtenfunctionaris
- Klachtencommissie(interprovinciaal)
- De Geschillencommissie
- Tuchtcollege voor de gezondheidszorg
- Inspectie voor de Volksgezondheid
- Burgerlijk rechter
- Andere mogelijkheden
- Gelijktijdig meerdere mogelijkheden

Klagen bij de hulpverlener zelf

Als eerste stap kunt u uw klacht bespreken met uw hulpverlener. Het is goed mogelijk dat hij of zij niet weet dat u ontevreden bent. Misschien is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek opgelost worden. Blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dat gesprek niet aan te gaan dan heeft u de keus uit een of meer van de hieronder beschreven mogelijkheden.

Klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

Onze organisatie heeft klachtenfunctionarissen/vertrouwens personen. Zij hebben tot taak u desgewenst te helpen bij het formuleren van uw klacht of te bemiddelen bij de oplossing ervan. Ook kunnen zij informatie geven over andere mogelijkheden om de klacht af te wikkelen.

Zij zijn telefonisch of via de mail bereikbaar

Binnen onze stichting zijn dat:

Elly Palland (Wonen) wayerkamp61@de-kameel.nl 038 4537809

Janke Reitsma (Dagbesteding kinderen en logeren) jreitsma@de-kameel.nl 038 4537809

Mirthe Diender (Dagbesteding en wonen) mdiender@de-kameel.nl 038 4265400

Anne de Groot (Dagbesteding) adegroot@de-kameel.nl 038 4265400

Mocht u er intern niet uitkomen en vindt u dat u niet genoeg bent gehoord of dat er goede oplossing is gevonden voor het probleem/ de klacht kunt u zich wenden tot de klachtencommissie

Klachtencommissie

U kunt uw klacht ook voorleggen aan een klachtencommissie. Een klachtencommissie heeft tot taak een uitspraak te doen over de gegrondheid of ongegrondheid van een klacht (heeft u terecht of onterecht geklaagd). Vaak worden daar ook adviezen aan verbonden hoe een vergelijkbare klacht in de toekomst kan worden voorkomen. Een uitspraak van zo'n commissie is formeel niet bindend. In de praktijk worden adviezen van zo'n commissie echter bijna altijd door de organisatie overgenomen

Belangrijk bij een klachtencommissie is dat deze:

- onafhankelijk moet zijn (geen binding met de organisatie);
- laagdrempelig (geen juridische en/of financiële voorwaarden) is;
- deskundig is en
- in een korte tijd tot een uitspraak moet kunnen komen.

Op basis van deze voorwaarden heeft onze stichting na overleg met de cliëntenraad besloten om klachten te laten behandelen door de Interprovinciale Klachtencommissie IPKC.

De interprovinciale klachtencommissie

Voor wie:

U woont in een woonvorm voor mensen met een verstandelijke en/of meervoudige handicap. Of u logeert of bezoekt een dagcentrum. Of u bent vader, moeder, broer of zuster van iemand met een verstandelijke en of meervoudige handicap.

Of u bent mentor of curator.

En u bent niet tevreden. U vindt dat de organisatie niet goed omgaat met uw wensen of meer belooft dan ze waarmaakt.

Dan kunt u klagen.

Een klacht kunt u het beste eerst bespreken met de persoon die het aangaat. Dat kan de begeleider of de verzorgende zijn, maar het kan ook de directeur of de bestuurder van de organisatie zijn.

Door te praten over een klacht wordt vaak al een oplossing gevonden. Bent u tóch niet tevreden, dan kunt u dit melden bij de leidinggevende.

Soms is het ook nodig om een bemiddelaar in te schakelen.

Dat gebeurt door de organisatie waartegen een klacht is ingediend.

De bemiddelaar helpt klager en beklagde met hun gesprek. En zoekt samen met hen naar een oplossing.

Uw organisatie kan u hier verder over vertellen

De Interprovinciale Klachtencommissie

Bent u nog niet tevreden dan kunt u uw klacht indienen bij de Interprovinciale Klachtencommissie.

Maar let op: een klacht indienen bij de Interprovinciale Klachtencommissie kan altijd. U hoeft dus niet eerst te praten met degene die het aangaat of de leidinggevende.

Maar dat is wel vaak het beste!

Onafhankelijkheid

De Interprovinciale Klachtencommissie behandelt uw klacht onafhankelijk. Dat wil zeggen dat de leden van de klachtencommissie niet verbonden zijn aan zorgorganisaties.

Deskundigheid

De leden van de klachtencommissie hebben zelf lange tijd in de zorg voor mensen met een handicap gewerkt. Of zijn om andere redenen deskundig. Ze weten wat belangrijk is voor mensen met een handicap. Ze weten waar het om gaat in de zorg.

Lage drempel

Aan klagen zijn geen kosten voor de klager verbonden. Ook hoeft uw klachtbrief niet perfect geschreven te zijn. Als hij maar duidelijk is (zie hieronder)!

Doel

Het doel van de behandeling van de klacht is duidelijkheid.

Duidelijkheid over wat er nu precies gebeurd is.

En wat er eigenlijk had moeten gebeuren.

En of de klacht terecht is.

Wie zijn de leden van de klachtencommissie?



vlnr: Geert Kuiper, Martin Kramer, Ina ten Napel, Linda Commandeur, Wilma Buikema, Wiebe Nauta, Hannie Nijhuis en Wim de Boer

Hoe kom ik aan het reglement van de IPKC?

De IPKC werkt op basis van een reglement. Hierboven is op hoofdlijnen aan geven hoe dat gaat. Voor de volledige tekst van het reglement en folders verwijzen wij naar de site van de interprovinciale klachtencommissie www.ipkc.nl

Interprovinciale Klachtencommissie

Postbus 30014

9400 RA Assen

06 30346998

mail: info@ipkc.nl

De Geschillencommissie

Heeft u een klacht en komt u er met uw zorgaanbieder niet uit? Dan kunt terecht bij De Geschillencommissie. Dit is dé organisatie in Nederland voor het beoordelen van geschillen met zorgaanbieders. De Geschillencommissie is onafhankelijk en onpartijdig. Geschillen worden op een snelle, eenvoudige, goedkope en laagdrempelige manier opgelost.

Geschillen kunt u digitaal of schriftelijk indienen. Ook de procedure is digitaal of schriftelijk. De kosten zijn laag: u betaalt € 52,50,- klachtengeld. Geeft De Geschillencommissie u gelijk, dan krijgt u dit bedrag terug. De procedure is eenvoudig, zodat u geen advocaat nodig heeft. Bovendien is de uitspraak van de commissie bindend en is gewaarborgd dat een uitspraak altijd wordt nagekomen door de zorgaanbieder.

Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

U kunt als patiënt, partner, ouder, wettelijk vertegenwoordiger of andere rechtstreeks belanghebbende schriftelijk een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege. U kunt ook iemand machtigen om namens u een klacht in te dienen. De betreffende hulpverlener moet dan wel ingeschreven staan in het BIG-register (het register van de wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg. Artsen, tandartsen, apothekers, verloskundigen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen, psychotherapeuten en gezondheidszorgpsychologen zijn verplicht ingeschreven in het BIG-register.

Het tuchtrecht is gericht op het handhaven van de normen en kwaliteitsmaatstaven die in een bepaalde beroepsgroep gelden. Wanneer bijvoorbeeld een arts zijn werk niet volgens deze maatstaven uitvoert, kan een tuchtcollege bindende maatregelen opleggen. Deze zijn: een waarschuwing, berisping, geldboete (vervalt aan de staat), schorsing en gedeeltelijke of gehele ontzegging het beroep uit te oefenen. Het tuchtcollege biedt echter voor u persoonlijk geen oplossing. Dat sluit niet uit dat u een gegronde verklaring van de klacht en het treffen van een maatregel door het tuchtcollege kunt ervaren als genoegdoening. Ook in deze procedure vindt hoor en wederhoor plaats. U kunt geen schadevergoeding toegewezen krijgen door het tuchtcollege. De tijd van de gehele procedure kan oplopen van een half jaar tot een jaar of langer. U

kunt zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid. Er zijn geen kosten verbonden aan deze klachtenbehandeling. Door u zelf ingeschakelde juridische bijstand of deskundigheid komt wel voor uw rekening. Zowel klager als aangeklaagde kunnen tegen de uitspraak in beroep gaan bij het Centraal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg.

Inspectie voor de Gezondheidszorg

U kunt uw klacht melden bij de Inspectie voor de gezondheidszorg. De inspectie onderzoekt geen eenmalige fouten, maar zal de klacht gebruiken binnen zijn algemene toezichthoudende taak. De Inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg. Hij kan de hulpverlener attenderen op fouten en kan o.a. onder bepaalde voorwaarden een praktijk tijdelijk sluiten, maar heeft zelf verder geen sanctiemogelijkheden. Eventueel kan hij, in het belang van de volksgezondheid, een procedure starten bij het Regionaal Tuchtcollege of een klacht indienen bij de Officier van Justitie. Dit gebeurt in de praktijk echter vrijwel nooit.

Burgerlijk rechter

Wanneer u schade hebt geleden en (de verzekering van) de hulpverlener / instelling biedt u geen schadevergoeding aan, dan kunt u de burgerlijke rechter om een uitspraak over uw vordering vragen. Als uw vordering hoger is dan € 5000 bent u verplicht u te laten bijstaan door een advocaat.

Andere mogelijkheden

Er zijn nog meer mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Zo kunt u, als een hulpverlener te veel voor een behandeling berekent, een klacht indienen bij de Economische Controledienst. Soms kunt u met een klacht terecht bij een beroepsvereniging. Sommige verenigingen hebben een eigen tuchtrecht, zoals de tandartsen en fysiotherapeuten. Dit verenigingstuchtrecht is niet gebaseerd op de Wet BIG en de uitspraken hebben dus geen gevolgen voor bijvoorbeeld de inschrijving in het register. Wel kan de bemoeienis van de beroepsvereniging er aan bijdragen dat uw klacht wordt opgelost. Neem contact op met de afdeling Informatie en klachtenopvang van uw Zorgbelangenorganisatie.

Gelijktijdig meerdere mogelijkheden

Het is uiteindelijk aan uzelf om te beslissen waar en op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar maakt. U kunt bijvoorbeeld bij het tuchtcollege een

klacht indienen over een hulpverlener en tegelijkertijd bij de civiele rechter een schadevergoeding eisen. De meeste klachtmogelijkheden sluiten elkaar niet uit en kunnen zelfs tegelijkertijd worden gebruikt.

Klachtenregeling.

In gezamenlijkheid hebben de Clientenraad, de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur van de Stichting Voorzieningen voor Verstandelijk en Meervoudig Gehandicapten Zwolle E.O. besloten in het kader van het te realiseren klachten –en kwaliteitsbeleid de volgende klachtenregeling vast te stellen.

Deze regeling heeft het doel om een zo onafhankelijk, objectieve en effectief mogelijke procedure te bieden bij de behandeling van klachten en geschillen bij conflicten.

Het bestuur verplicht zich er voor zorg te dragen dat het indienen van een klacht/geschil geen repercussies zal opleveren tegenover de klager.

Het bestuur adviseert hierbij dat, indien er zich problemen mochten voordoen bij de zorg –en dienstverlening het van belang is dat in een vroeg stadium een gesprek plaatsvindt tussen, de wettelijk vertegenwoordiger, eventueel bijgestaan door derden, en de direct betrokkenen , eventueel in aanwezigheid van de Raad van Bestuur.

De klachtenregeling is geschreven voor die gevallen waarin overleg van tevoren niet heeft geleid tot oplossing van de problemen en de cliënt met de situatie geen genoegen kan/wil nemen.

Naast de in deze klachtenregeling beschreven mogelijkheden voor interne klachtenbehandeling, blijft de mogelijkheid van een externe klachtenbehandeling openstaan. Dit laatste kan bij de interprovinciale klachtencommissie en in uitzonderlijke situaties de civiele rechter, de strafrechter of de inspectie voor de geestelijk volksgezondheid.

Bij de tot stand koming van deze regeling heeft afstemming plaatsgevonden met de VGN.

(Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland)

Deze regeling is door de cliëntenraad, de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur vastgesteld op 16-11-2015.