

Groeten
van geluk



Klachtenregeling cliënten ORO

Wkkgz, WMO, Jeugdwet en Wet Zorg en Dwang

Onderwerp Klachtenregeling cliënten
Doelstelling document Cliënten van ORO zijn op de hoogte van de klachtenregeling cliënten en weten waar zij terecht kunnen. Medewerkers van ORO zijn op de hoogte van de klachtenregeling cliënten en kunnen cliënten doorverwijzen bij onvrede en klachten. De cliëntvertrouwenspersonen, externe klachtenfunctionaris en de klachtencommissie handelen conform regeling.
Doelgroep document Medewerkers en cliënten van ORO.
Relevante documenten Protocol seksueel misbruik/ongewenste omgangsvormen cliënten Klachtenregeling medewerkers Regeling ongewenste omgangsvormen medewerker Klokkenluideregeling Reglement geschillencommissie gehandicaptenzorg

De Raad van Bestuur van ORO heeft de hiernavolgende regeling vastgesteld op

3 oktober 2022

Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2023

Groeten
van geluk



Inhoudsopgave

Kader Klachtenregeling cliënten	3
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen.....	4
Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2 Opvang bij onvrede en klachten.....	7
Uitgangspunt.....	7
Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is of een klacht heeft?	7
Bij wie kan een cliënt een officiële klacht indienen?	7
De medewerker en diens leidinggevende	7
Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure Wkkgz/ WMO	9
3.1 Informeel traject Wkkgz/WMO.....	9
3.2 Formeel traject - Klachtenbehandeling Wkkgz/WMO	10
Hoofdstuk 4 Klachtenprocedure Jeugdwet.....	13
4.1 Informeel traject Jeugdwet.....	14
4.2 Formeel traject Jeugdwet	14
Hoofdstuk 5 Klachtenprocedure Wzd.....	19
Hoofdstuk 6. Overige bepalingen	20
Bijlage 1: Klachtenfunctionaris	22
Bijlage 2 Namen en bereikbaarheid.....	25

Kader Klachtenregeling cliënten

ORO hanteert een klachtenregeling cliënten conform de vereisten in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz), de Jeugdwet en de Wet Zorg en Dwang (Wzd). ORO kiest ervoor om de Wkkgz voor wat betreft klachten ook van toepassing te laten zijn op de uitvoering van de WMO. Een cliënt of cliëntvertegenwoordiger moet te allen tijde zijn onvrede kunnen uiten en daarbij kunnen rekenen op serieuze behandeling hiervan. ORO 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.

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is: er wordt altijd geprobeerd om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Het is in ieders belang om onvrede informeel op te lossen.

Cliënten of cliëntvertegenwoordigers met onvrede of een klacht kunnen op verschillende manieren gebruik maken van opvang voor onvrede of klachten. ORO heeft voor klachtbehandeling van cliënten een interne procedure ingericht. Daartoe wordt gewerkt met interne cliëntvertrouwenspersonen Zorg (CVP zorg), een externe klachtenfunctionaris, externe cliëntvertrouwenspersonen voor Wzd klachten (CVP Wzd), een onafhankelijke klachtencommissie voor jeugdwetklachten die samen de klachtenfunctie invullen.

De werkwijze voor de verschillende typen klachten is nader uitgewerkt in hoofdstuk 3 en 4.

De cliëntvertrouwenspersonen zorg en de externe klachtenfunctionaris zijn binnen ORO het eerste contactpunt voor onvrede en klachten. Hiermee bieden we een laagdrempelige toegang tot opvang en bemiddeling bij onvrede. Voor Wzd klachten zullen de cliëntvertrouwenspersoon Zorg en de externe klachtenfunctionaris direct naar de externe cliëntvertrouwenspersoon van zorgbelang verwijzen (CVP Wzd). Voor Jeugdwetklachten kunnen cliënten/cliëntvertegenwoordigers een beroep doen op de klachtencommissie.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: degene werkzaam bij ORO op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. Cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie ORO zorg verleent of heeft verleend;
- c. Cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- d. Cliëntvertrouwenspersoon intern (CVP zorg): degene die binnen ORO zorgdraagt voor de eerste opvang van onvrede of klachten. De CVP zorg kan de onvrede of klacht aanhoren, informatie en advies verstrekken en de cliënt bijstand bieden bij de behandeling van de klacht.
- e. Clientvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg (CVP Wzd): degene waar cliënten/vertegenwoordigers terecht kunnen bij klachten rondom de Wet Zorg en Dwang. Deze CVP Wzd is onafhankelijk van ORO en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure bij de KCOZ.
- f. Externe klachtenfunctionaris: degene die binnen ORO belast is met de opvang van onvrede of klachten. De externe klachtenfunctionaris kan door middel van overleg en bemiddeling proberen te komen tot een oplossing van de klacht of onvrede en/of de oorzaak van onvrede of klacht te onderzoeken. De externe klachtenfunctionaris is gericht op het gezamenlijk doorgronden van het probleem en vinden van een oplossing ORO maakt gebruik van een externe klachtenfunctionaris van het Centraal Bureau Klachtmanagement in de Zorg (CBKZ). Zie bijlage 1 voor het profiel van de klachtenfunctionaris.
- g. Geschillencommissie: een externe geschillencommissie Gehandicaptenzorg, ingesteld door de brancheorganisaties/patiëntenorganisaties, waarbij ORO zich heeft aangesloten conform de eisen van de Wkkgz (niet voor Wmo klachten). 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,=.
- h. Jeugdhulp: jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet;

- i. **Klacht:** Er zijn drie soorten klachten: klachten die vallen onder de werking van de Wkkgz, klachten die vallen onder de reikwijdte van de Jeugdwet en klachten die vallen onder de reikwijdte van de Wzd.
- Wkkgz klacht: uiting van onvrede over een gedraging van ORO jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg. Voor de definitie van zorg zie s. Een gedraging is: een handelen, het nalaten daarvan of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
 - Jeugdwet klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van ORO jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp. Een gedraging is: een handelen, het nalaten daarvan of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt. Conform de Jeugdwet dienen deze klachten door een klachtencommissie in een formeel traject te worden behandeld.
 - Wzd klacht: een uiting van onvrede over onderwerpen die in de Wzd artikel 55 genoemd worden.

Al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.

- j. **Klachtenbehandeling:** het onderzoek naar de oorzaak van een klacht of de omstandigheden die tot onvrede of een klacht hebben geleid.
- k. **Klachtenbemiddeling:** het naar aanleiding van een klacht door middel van overleg trachten te komen tot een oplossing van de klacht of onvrede, waarbij het herstellen van de relatie tussen de klager en de aangeklaagde wordt nagestreeft.
- l. **Klachtencommissie:** de commissie die Jeugdwet klachten behandelt en de Raad van Bestuur daarover adviseert. De klachtencommissie is onafhankelijk en voert onderzoek uit naar de klacht vanuit het perspectief van de klager én van de organisatie. De 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. ORO maakt gebruik van een externe klachtencommissie voor Jeugdwetklachten van het Centraal Bureau Klachtmanagement in de Zorg (CBKZ).
- m. **Klachtenopvang:** het aanhoren van onvrede of een klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij klachtenbehandeling;
- n. **Klager:** degene die een klacht indient.

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 ORO 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, pleegouder 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 Wzd-klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt, de vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt.
- o. Nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers, zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
 - p. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van ORO;
 - q. Vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van de verplichtingen aan de cliënt;
 - r. Wmo: maatschappelijke ondersteuning, zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - s. Zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
 - t. Zorgaanbieder: Stichting ORO.
 - u. Zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen

Hoofdstuk 2 Opvang bij onvrede en klachten

Cliënten of clientvertegenwoordigers met onvrede of een klacht kunnen op verschillende manieren gebruik maken van opvang voor onvrede of klachten. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van wet en regelgeving (Wkkgz /Jeugdwet/Wzd). Van een klacht is sprake als deze uiting van onvrede schriftelijk is ingediend bij de Raad van Bestuur (Wkkgz), klachtencommissie (Jeugdwet) of KCOZ (Wzd).

Uitgangspunt

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat bij onvrede altijd geprobeerd wordt om deze laagdrempelig en informeel op te lossen. Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen formele klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers van ORO wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. Desgewenst kan een clientvertrouwenspersoon zorg of een externe klachtenfunctionaris daarbij behulpzaam zijn.

Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is of een klacht heeft?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid of klacht bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is
- diens leidinggevende
- de interne clientvertrouwenspersoon (CVP zorg)
- de externe klachtenfunctionaris
- de externe clientvertrouwenspersoon (CVP Wzd)

Bij wie kan een cliënt een officiële klacht indienen?

- Een klacht (bij Wlz of Wmo zorg) kan schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur
- Een jeugdhulpklacht kan schriftelijk worden ingediend bij de externe klachtencommissie voor Jeugdwetklachten
- Een Wzd-klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Een Wzd-klacht stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het reglement van deze landelijke commissie is van toepassing op Wzd-klachten.

De medewerker en diens leidinggevende

- Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het

gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

- Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de externe klachtenfunctionaris.
- Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Er worden verschillende klachtenprocedures onderscheiden:

1. Informeel traject Wkkgz: 1^e klachtenopvang door de CVP Zorg en de externe klachtenfunctionaris en klachtenbehandeling en/of klachtenbemiddeling door de externe klachtenfunctionaris
2. Formeel traject Wkkgz: formele klacht schriftelijk ingediend bij de Raad van Bestuur
3. Externe Geschillencommissie: Indien de klager niet tevreden is over een besluit van de Raad van Bestuur of van de klager in redelijkheid niet verlangd kan worden een klacht bij ORO zelf in te dienen kan de klager zich in geval van een Wkkgz-klacht (niet voor WMO klachten) wenden tot de onafhankelijke geschillencommissie Gehandicaptenzorg.
4. Informeel traject Jeugdwet: 1^e klachtenopvang door de CVP Zorg en/of door de externe klachtenfunctionaris
5. Formeel traject Jeugdwet: formele klacht schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie voor Jeugdwetklachten, leidend tot formele uitspraak aan Raad van Bestuur
6. Formeel traject Wzd: doorverwijzen naar CVP Wzd en eventuele behandeling door de KCOZ

De verschillende procedures zijn in hoofdstuk 3, 4 en 5 verder uitgewerkt.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure Wkkgz/ WMO

In dit hoofdstuk is de Wkkgz procedure voor onvrede en/of klachten beschreven.

3.1 Informeel traject Wkkgz/WMO

Het uiten van onvrede bij de cliëntvertrouwenspersoon (CVP zorg)

De CVP zorg is degene die binnen ORO zorgdraagt voor de eerste opvang van onvrede of klachten. De CVP zorg kan de onvrede of klacht aanhoren, informatie en advies verstrekken en de cliënt bijstand bieden bij de behandeling van de klacht.

1. Een uiting van onvrede kan worden gemeld bij de CVP zorg.
2. De CVP zorg stelt de klager in de gelegenheid om diens onvrede te bespreken.
3. De CVP zorg luistert naar het verhaal van de klager, verkent met klager de onvrede, diens vraag, doelen en wensen.
4. De CVP zorg informeert klager over de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris
5. De CVP zorg registreert de onvrede.
6. De CVP zorg kan anderen betrekken bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
7. De CVP zorg stelt samen met de klager vast in hoeverre deze aan de hand van dit gesprek voldoende genoegdoening heeft ontvangen aan de hand van de geuite onvrede en vertrouwen houdt in de bestaande relatie.
8. Indien de het gesprek niet tot afdoende oplossing leidt, draagt de CVP zorg de onvrede over aan de externe klachtenfunctionaris voor verdere behandeling. De overdracht kan mondeling dan wel schriftelijk plaatsvinden. De CVP zorg kan de klager hierbij begeleiden indien gewenst.
9. De CVP zorg streeft ernaar de behandeling van de uiting van onvrede af te ronden binnen een periode van vier weken.
10. Indien de behandeling niet binnen vier weken afgerond kan worden meldt de CVP dit aan de klager en bespreekt de volgende stappen.
11. De CVP zorg informeert ORO jaarlijks voor 1 maart over het aantal en de aard van de gemelde onvrede.

Het uiten van onvrede bij de externe klachtenfunctionaris

De 1^e opvang van onvrede kan ook plaatsvinden bij de externe klachtenfunctionaris. Deze externe klachtenfunctionaris heeft voor de 1^e opvang dezelfde werkwijze als hierboven genoemd voor de CVP zorg. Daarnaast kan de externe klachtenfunctionaris door middel van overleg en bemiddeling proberen te komen tot een oplossing van de klacht of onvrede en/of onderzoek uitvoeren om de oorzaak van onvrede of klacht te achterhalen. De externe klachtenfunctionaris is gericht op het



gezamenlijk doorgronden van het probleem en vinden van een oplossing. De wijze waarop ORO de externe klachtenfunctionaris geregeld heeft is uitgewerkt in bijlage 1.

De externe klachtenfunctionaris streeft ernaar de behandeling van de uiting van onvrede af te ronden binnen een periode van zes weken. Als deze werkwijze niet leidt tot een oplossing dan kan de klager een formele klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur. Zoals hieronder beschreven in het formele traject kan de externe klachtenfunctionaris hierin nog een rol spelen.

3.2 Formeel traject - Klachtenbehandeling Wkkgz/WMO

Art. 1 Het indienen van een klacht

Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de Raad van Bestuur indient.

Art. 2 In behandeling nemen van een klacht

Indien de klacht nog niet is besproken met de externe klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de externe klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Art. 3 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan KCOZ.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Art. 4 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de Raad van Bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;

- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Art. 5 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis. In de behandeling van de klacht is maatwerk mogelijk. Als al voor de indiening van de klacht bij de Raad van Bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de Raad van Bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De Raad van Bestuur kan bijvoorbeeld nader onderzoek laten doen of gebruik maken van het onderzoek door de externe klachtenfunctionaris. De Raad van Bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Art. 6 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Art. 7 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Art. 8 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en 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 de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

art. 9 Externe Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze Wkkgz-klachten procedure, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daar niet in berust, is er sprake van een geschil. De klager kan naar de externe geschillencommissie omdat hij niet tevreden is over de klachtbehandeling zoals binnen ORO uitgevoerd.

Of wanneer van de klager in redelijkheid niet verlangd kan worden een klacht bij ORO zelf in te dienen, kan de klager zich in geval van een Wkkgz klacht rechtstreeks wenden tot de onafhankelijke geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Dit geldt alleen voor Wkkgz-klachten. De geschillencommissie is niet bevoegd om geschillen over maatschappelijke ondersteuning (Wmo) te beoordelen.

2. De externe geschillencommissie rekent een bedrag van € 52,50 aan klachtengeld voor het behandelen van de klacht.
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 ORO.
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 ORO overgaat tot maatregelen, wat de strekking van de maatregelen is en wanneer effectuering hiervan plaatsvindt. Indien de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen, zal ORO in de reactie gemotiveerd aangeven of en op welke wijze ORO deze overneemt.

Art. 10 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Art. 11 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Klachtenprocedure Jeugdwet



In dit hoofdstuk is de Jeugdwet procedure voor onvrede en/of klachten beschreven.

4.1 Informeel traject Jeugdwet

Het informele traject bij onvrede en/of klachten over een gedraging van ORO jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp is hetzelfde als het informele traject bij Wkkgz zoals beschreven in paragraaf 3.1.

Echter als dit informele traject niet leidt tot een oplossing dan kan de klager een formele klacht schriftelijk indienen bij een klachtencommissie.

4.2 Formeel traject Jeugdwet

Voor de behandeling van jeugdwetklachten heeft ORO zich aangesloten bij de externe klachtencommissie voor Jeugdwetklachten van het CBKZ. De Raad van Bestuur van ORO ziet erop toe dat deze klachtencommissie voldoet aan de eisen die de jeugdwet stelt aan deze commissie, wat betreft samenstelling en werkwijze.

Deze klachtenregeling en het reglement van CBKZ bepalen dat klachten op grond van de jeugdwet rechtstreeks bij de klachtencommissie van het CBKZ worden ingediend.

Het CBKZ werkt volgens de wettelijke kaders en deze klachtenregeling cliënten ORO.

Art. 1 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om ORO toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen.

De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door ORO.

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Art. 2. Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Art. 3. Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;
 - c. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

Groeten
van geluk



4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij KCOZ.

Art. 4. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Art. 5. Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Art. 6. Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Art. 7. Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van ORO verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van ORO zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Art. 8. Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Art. 9. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en de klager.

Art. 10. Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

Art. 11. Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de

klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de Raad van Bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de Raad van Bestuur dit.

2. De Raad van Bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de Raad van Bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Hoofdstuk 5 Klachtenprocedure Wzd

In dit hoofdstuk is de Wzd procedure voor onvrede en/of klachten beschreven.

Op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang kan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of zijn nabestaande een klacht indienen over de volgende beslissingen:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris.

Daarnaast kan op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang een klacht worden ingediend over de nakoming van de volgende verplichtingen:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een verplichting van de Wzd-functionaris.



ORO maakt voor de behandeling van Wzd klachten gebruik van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ behandelt klachten op basis van de Wet zorg en dwang en beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig.

Indien cliënten/vertegenwoordigers van ORO klachten hebben rondom zorg en dwang, kunnen zij terecht bij de externe vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg. Deze CVP Wzd is onafhankelijk van ORO en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure bij de KCOZ.

Het reglement van de KCOZ bepaalt dat klachten op grond van de Wzd bij ORO moeten worden ingediend. Wzd-klachten kunnen worden ingediend bij de Raad van Bestuur. ORO draagt zorg voor indiening van de klacht bij de KCOZ via de website van de KCOZ (www.kcoz.nl).

Externe cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg (CVP Wzd)

De cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg heeft de volgende taken:

- De cliëntenvertrouwenspersoon informeert cliënten en hun vertegenwoordigers bij vragen over de rechten en plichten bij onvrijwillige zorg, en over opname en verblijf in een (zorg)instelling.
- De cliëntenvertrouwenspersoon helpt bij het bespreekbaar maken van onvrede of een klacht bij zorgverleners. Zij helpen om tot een oplossing te komen.
- De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt en adviseert ook mantelzorgers die met onvrijwillige zorg te maken hebben.

ORO heeft onafhankelijke vertrouwenspersonen voor de Wet zorg en dwang toegewezen gekregen vanuit Zorgbelang Brabant/Zeeland. Ze zijn er voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers van ORO en werken onafhankelijk van ORO.

De cliëntvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg zijn bereikbaar onder het in bijlage 4 genoemde (email)adres.

Hoofdstuk 6. 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. Dit kan een 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 ORO.

b. 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 de cliëntvertrouwenspersoon zorg, familielid of externe klachtenfunctionaris, komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

c. Benadeling

De klager mag, vanwege het feit dat hij een klacht indient, niet worden benadeeld binnen ORO. De medewerkers van ORO die lid zijn van de klachtencommissie mogen vanwege hun lidmaatschap niet worden benadeeld in hun positie binnen de organisatie.

d. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling (inclusief profiel van de klachtenfunctionaris) legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

e. Evaluatie en bijstelling

De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding wordt geëvalueerd en zo nodig wordt bijgesteld. Bij de evaluatie zijn in ieder geval de klachtencommissie, de centrale cliëntenraad, de ondernemingsraad, de externe klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon betrokken. Vervolgens wordt deze klachtenregeling zo vaak geëvalueerd als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

f. Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van ORO te plaatsen. Voor cliënten is er een eenvoudige versie beschikbaar in de vorm van een filmpje en een stripverhaal.

g. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

h. Slotbepaling

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Bijlage 1: Klachtenfunctionaris

ORO maakt voor de behandeling van klachten gebruik van een externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris d.m.v. een jaarabonnement bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ). Het CBKZ behandelt klachten op basis van wet en regelgeving en deze klachtenregeling cliënten ORO.

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor onvrede of klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit opvang, bijstand en/of bemiddeling:

1. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling
2. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden over de mogelijkheden voor afhandeling van de onvrede/klacht en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht
3. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
4. hij helpt de klager bij toeleiding in de klachtenbehandeling bij de Raad van Bestuur in geval van formele klachten op grond van de Wkkgz;
5. hij helpt de klager bij toeleiding in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van klachten op grond van de Jeugdwet;

Bemiddeling/behandeling

1. De behandeling van onvrede/klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager, beklagde en de Raad van Bestuur bevredigende oplossing.
2. De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de afhandeling met de klager, zijnde het behandelen van de onvrede/klacht door in gesprek te gaan met betrokkene dan wel diens leidinggevende;
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt de onvrede/klacht zorgvuldig;
4. Ingeval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, kan klager zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie;
5. De klachtenfunctionaris komt, in samenspraak met de klager en aangeklaagde, tot een eerste analyse van de onvrede/klacht;
6. De klachtenfunctionaris regelt, in samenspraak met klager en aangeklaagde, een (voorlopige) oplossing van problemen;
7. De klachtenfunctionaris verkent met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;
8. De klachtenfunctionaris bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de onvrede/klacht en zorgt voor een passende aanpak;

9. De klachtenfunctionaris bespreekt met klager de verdere afhandeling van de onvrede/klacht;
10. De klachtenfunctionaris kan optreden als bemiddelaar;
11. Bij de behandeling van de onvrede/klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de onvrede/klacht (mede) betrekking heeft op een medewerker ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.

Procesbegeleiding en voortgangsbewaking

1. leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de onvrede/klacht en legt informatie hierover vast;
2. bewaakt actief de afhandeling van de onvrede/klacht, volgens gemaakte afspraken in deze klachtenregeling;
3. houdt de klager, de aangeklaagde en de RvB op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de onvrede/klacht;
4. zorgt voor afronding van de klachtbehandeling.

Bevoegdheden

1. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting voor afhandeling op de onvrede/klacht;
2. Bemiddeling, het voeren van een bemiddelingsgesprek;
3. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de onvrede/klacht relevante stukken, na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;
4. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende onvrede/klacht zijn betrokken;
5. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers, zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren;
6. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van beklagde medewerkers en/of leidinggevendenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin;
7. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg;
8. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van klachtenmanagement van ORO.

Klachtenregeling

1. De klachtenfunctionaris stelt de RvB schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, uiting van onvrede en zijn advies daarover. In ieder advies beschrijft de klachtenfunctionaris:
 - a. de onvrede/klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;

- c. de wijze waarop de klachtenfunctionaris de onvrede/klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt vóór 1 maart van het opvolgende kalenderjaar een (gecombineerd) geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan de Raad van Bestuur, alsmede de Centrale Cliëntenraad. De Raad van Bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de Centrale Cliëntenraad in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen;
 3. Als bij het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van ORO waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris de Raad van Bestuur over deze situatie;
 4. De Raad van Bestuur neemt zo nodig passende maatregelen;
 5. De klachtenfunctionaris adviseert desgevraagd de Raad van Bestuur over de klachtenregeling.

Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris geldt voor een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Melding

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

Bijlage 2 Namen en bereikbaarheid

Naam	Functie	Tel. Nr.	e-mailadres
Klachtencommissie Jeugdwetklachten			
CBKZ		0183 - 682829	klachten@cbkz.nl
Externe klachtenfunctionaris			
CBKZ		0183 - 682829	klachten@cbkz.nl
Vertrouwenspersonen			
Ilona van Deursen	Intern ORO	06-13 46 14 31	ivdeursen@oro.nl
Janneke Hanssen	Intern ORO	06-46 34 64 76	jhanssen@oro.nl
Riek Ansems	Extern onvrijwillige zorg (Zorgbelang)	06-36 33 60 76 of 088-92 94 099	ransems@zorgbelang-brabant.nl
Sophie van Vlierden	Extern onvrijwillige zorg (Zorgbelang)	06-42 19 66 89 of 088-92 94 099	svvlierden@zorgbelang-brabant.nl
Externe geschillencommissie			
Geschillencommissie Gehandicaptenzorg		070-310 5380	Gehandicaptenzorg - De Geschillencommissie Zorg