

Klachtenregeling

Fundacion Salud Mental Aruba
RESPALDO



Aruba

Januari 2018

Klachtenregeling van Respaldo

Onderstaand betreft de klachtenregeling van de Stichting voor de Geestelijke Gezondheidszorg in Aruba Respaldo.

Het is de regeling voor de behandeling van algemene klachten van vrijwillig en onvrijwillig opgenomen en ambulante cliënten.

Respaldo is verplicht cliënten te informeren over haar klachtenregeling en deze ter kennisneming beschikbaar te stellen ten tijde van de intake fase met de cliënt. Tevens informeert zij cliënten over de getrapte wijze waarop een klacht kan worden ingediend en over de klachtencommissie.

Het doel van de klachtenregeling is:

- a. zowel de individuele klager (cliënt) als de aangeklaagde middels een zorgvuldige procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klacht de ruimte te bieden om hun kant van de klacht te belichten;
- b. het scheppen van de mogelijkheid van herstel van een vertrouwensrelatie, op basis van gelijkwaardigheid, tussen de klager en de aangeklaagde en indien mogelijk het herstel van de continuïteit van de hulpverlening;
- c. het systematisch verzamelen, registreren en bewerken van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen van de hulpverlening waardoor Respaldo beter kan inspelen op de behoeften van de cliënt;
- d. het hierdoor bevorderen van de kwaliteit van de hulpverlening.

Januari 2018

Klachtenregeling

Artikel 1	Definities
Artikel 2	De klachtenbemiddelaar
Artikel 3	Samenstelling van de klachtencommissie
Artikel 4	Benoeming en ontslag van de commissieleden
Artikel 5	Indienen van een klacht
Artikel 6	Bevoegdheid van de commissie
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht
Artikel 8	Melding van een klacht over een ernstige situatie
Artikel 9	Behandelen van de klacht
Artikel 10	Stopzetting behandeling van de klacht
Artikel 11	Schorsing
Artikel 12	Beslissing inzake een algemene klacht
Artikel 13	Beslissing inzake een klacht aangaande dwangopname of dwangbehandeling
Artikel 14	Archivering en bewaartermijn klachtendossier
Artikel 15	Beroepsmogelijkheid
Artikel 16	Overige klacht- en meldmogelijkheden
Artikel 17	Kosten
Artikel 18	Jaarverslag en regeling
Artikel 19	Wijze van openbaarmaking regeling
Artikel 20	Vaststelling en wijziging regeling
Artikel 21	Onvoorziene omstandigheden
Artikel 22	Toezicht
Artikel 23	Datum van inwerkingtreding

Artikel 1 Definities

- 1 Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. cliënt: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
 - b. klacht: een schriftelijk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van een medewerker van Respaldo of Respaldo zelf;
 - c. gedraging: elk handelen of het nalaten daarvan, alsmede het nemen van besluiten met een gevolg voor de cliënt in het kader van de zorgverlening door Respaldo of personen van wie deze zich bedient;
 - d. klager: degene die een klacht indient;
 - e. aangeklaagde: de persoon, werkzaam voor of bij Respaldo, tegen wie de klacht zich richt, of Respaldo zelf;
 - f. vertegenwoordiger: de curator of de mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten;
 - f. medisch-directeur: de arts (of diens waarnemer) die als (medisch) directeur van Respaldo belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen Respaldo;
 - g. klachtenbemiddelaar: een (of meer) door Respaldo aangewezen persoon die belast is met de opvang van de klacht van een cliënt (of via diens vertegenwoordiger) en die cliënt gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en daarbij de cliënt bijstaat in het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
 - h. RvB: degene(n) die is (zijn) benoemd als (lid van) het bestuur van Respaldo;
 - i. RvT: degenen die zijn benoemd als lid van de Raad van Toezicht van Respaldo.
 - j. klachtencommissie: de commissie die verantwoordelijk is voor een kwalitatief goede en laagdrempelige formele klachtenbehandeling. De voorzitter van de commissie heeft geen binding met Respaldo.

Artikel 2 De klachtenbemiddelaar

- 1 De klachtenbemiddelaar is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval de bemiddelaar de aangeklaagde is, wordt hij vervangen door een andere onafhankelijke klachtenbemiddelaar.
- 2 De klachtenbemiddelaar richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
- 3 De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door Respaldo overeenkomstig de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
- 4 De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
 - b. een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
 - c. binnen 5 werkdagen informeren van het bestuur van Respaldo over de in behandeling zijnde klacht;
De klachtenbemiddelaar registreert zijn/haar bevindingen op een klachtenafhandelingsformulier waarbij 'datum indienen klacht' en 'datum afhandeling klacht' staan vermeld naast de verdere gegevens van de klacht;
 - d. indien de klachtenbemiddelaar de klacht afhandelt: het aan Respaldo sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen namens Respaldo over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
 - e. indien zowel de klager als de aangeklaagde aangeven het eens te zijn met de wijze van afhandeling van de klacht dan wel als de klager de klacht intrekt, wordt het betreffende klachtendossier afgesloten. Zowel de klager als de aangeklaagde ontvangen hiervan van de klachtenbemiddelaar schriftelijk bevestiging.
- 5 De klachtenbemiddelaar kan met toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger het medisch dossier aanvragen ter inzage teneinde een beter begrip in de aard van de klacht te verkrijgen.

Artikel 3 De klachtencommissie

- 1 De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij Respaldo.
- 2 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid.

Artikel 4 Benoeming en ontslag van de commissieleden

- 1 Een lid van de klachtencommissie wordt benoemd en kan worden ontslagen door de RvB. Voor ontslag wegens wanprestatie dient er voldaan te worden aan hoor en wederhoor.
- 2 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 5 Indienen van een klacht

- 1 Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens (wettelijk) vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
- 2 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 3 Klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De commissie wijst de klager erop dat hij zich bij het op schrift stellen van de klacht kan laten ondersteunen door de klachtenbemiddelaar.
- 4 De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager, zijn eventuele vertrouwenspersoon en aan de medisch-directeur van Respaldo. Als het door de klachtencommissie voor de beoordeling van de klacht nodig wordt geacht om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt zij dit expliciet als verzoek aan de cliënt in de ontvangstbevestiging.
- 5 De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.

Artikel 6 Bevoegdheid van de commissie

- 1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.

- 2 Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing onverwijld schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de medisch-directeur, onder vermelding van de gronden.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

- 1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen als:
 - het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.1 b en c van deze regeling;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - indien een gelijke klacht nog in behandeling is of
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die niet genoemd is in artikel 5.1 of 5.2.
- 2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de medisch-directeur, onder vermelding van de gronden.

Artikel 8 Melding van een klacht over een ernstige situatie

Interne melding

- 1 De voorzitter doet namens de klachtencommissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik, een misdrijf dan wel een ernstige situatie met een structureel karakter aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de RvB van Respaldo.
- 2 Binnen drie werkdagen na zijn directe mededeling, bevestigt de voorzitter van de klachtencommissie de melding schriftelijk aan de medisch-directeur van Respaldo. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de mededeling aan het bestuur van Respaldo dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik, een misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter.
- 3 De klachtencommissie verzoekt het bestuur van Respaldo om binnen een maand na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te informeren over haar bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 4 De melding aan het bestuur van Respaldo heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Externe melding (aan de Inspecteur der Volksgezondheid) "inspecteur"

- 5 De klachtencommissie meldt de ernstige situatie aan de inspecteur wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de medisch-directeur heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de medisch-directeur geen maatregelen heeft getroffen.

- 6 Buiten de gevallen genoemd in het voorgaande artikel, beraadt de klachtencommissie zich na de afronding van de klachtenbehandeling of zij tot melding aan de inspecteur zal overgaan, daarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen, die de medisch-directeur aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft.
- 7 Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de klachtencommissie rechtvaardigt, kan de commissie ervoor kiezen in een eerder stadium aan de inspecteur te melden. De voorzitter doet dit schriftelijk en gemotiveerd.
- 8 De klachtencommissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan de medisch-directeur, de klager en de aangeklaagde, met de mededeling dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 9 Behandelen van de klacht

- 1 De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.
- 2 De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie, waarbij de voorzitter niet werkzaam is voor Respaldo. Inzake een klacht aangaande gedwongen opname of dwangbehandeling is bij de behandeling in ieder geval een jurist en een psychiater betrokken.
- 3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 4 Zowel de klager als aangeklaagde worden binnen 3 weken door de medisch-directeur geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken bij de medisch-directeur tegen deelname van bepaalde leden binnen de commissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van een wrakingsverzoek door de medisch-directeur wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen door de RvB.
- 5 De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de klachtencommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 6 De commissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

- 7 Indien een dergelijk verzoek is gericht tot een persoon werkzaam binnen Respaldo zelf, dan verstrekt deze de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 8 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 9 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 10 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de commissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 11 De commissieleden en de medewerkers die de commissie ondersteunen zijn verplicht om gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of vermoeden geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.
- 12 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 13 De commissie kan zich na voorafgaand onderling overleg laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van Respaldo komen.

Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht

- 1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze
 - wordt ingetrokken of
 - naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
- 3 De klager kan de klacht intrekken door 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 klager en de medisch-directeur.
- 3 Als klager te kennen heeft gegeven dat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen en hiermee geen verdere behandeling van de klacht wenst, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de klager en de medisch-directeur.

Artikel 11 Schorsing

- 1 Inzake een klacht aangaande een gedwongen opname en/of een dwangbehandeling kan de commissie, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht zich richt, schorsen.
- 2 De commissie hoort binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek de medisch-directeur.
- 4 De commissie beslist, gehoord de medisch-directeur, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 5 Van het besluit over het schorsingsverzoek wordt - in eerste instantie mondeling en binnen 3 werkdagen schriftelijk - mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de medisch-directeur.
- 5 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat:
 - de klacht wordt ingetrokken of
 - de commissie beslist op de klacht.

Artikel 12 Beslissing inzake een algemene klacht

- 1 De beslissing van de commissie inzake een klacht strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 2 De commissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen.
- 3 De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken.
- 4 In iedere uitspraak beschrijft de commissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 5 De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en de medisch-directeur in kennis van haar beslissing. Bij dreigende overschrijding van de termijn van zes weken informeert de commissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn, die maximaal vier weken kan zijn.

- 6 De commissie verzoekt de medisch-directeur om een schriftelijke reactie op de beslissing op de klacht en op de daarbij gedane aanbevelingen.
- 7 De medisch-directeur deelt binnen een maand na de beslissing van de commissie aan de klager, de aangeklaagde en de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de medisch-directeur dit gemotiveerd mede aan de klager, de aangeklaagde en de commissie. De medisch-directeur vermeldt daarbij een nieuwe termijn van maximaal een maand waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 13 Beslissing inzake een klacht aangaande dwangopname of dwangbehandeling

- 1 De beslissing van de commissie inzake een klacht strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 2 De commissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen.
- 3 De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken. Een uitspraak beschrijft de wijze waarop de commissie de klacht behandeld heeft, motiveert het oordeel van de commissie en bevat de namen van de commissieleden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 4 Inzake een klacht aangaande dwangopname of dwangbehandeling beslist de commissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing.
- 5 Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- 6 Indien de commissie een klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 7 De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 8 De commissie geeft kennis van haar uitspraak aan de klager, de betrokken cliënt, de behandelende persoon, de medisch-directeur en de inspecteur.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard. De RvB is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 2 Documenten met betrekking tot een klacht worden in principe niet in een medisch dossier bewaard.

Artikel 15 Beroepsmogelijkheid

- 1 Tegen uitspraken van de klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.
- 2 Indien de commissie over een klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een klacht ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter.

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Het in deze regeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten binnen Respaldo mogen noch door de commissie noch door de RvB, aan klager of aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 18 Jaarverslag en regeling

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de RvB. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

Artikel 19 Wijze van openbaarmaking regeling

- 1 De RvB maakt deze regeling nadat deze door de RvT is geaccordeerd, openbaar op een wijze die in Respaldo gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

- 2 De regeling wordt ter inzage aangeboden aan een ieder die daarom verzoekt.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

- 1 Deze regeling is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de RvB.
- 2 Voorstellen tot wijziging van de regeling worden ter advisering voorgelegd aan de commissie.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 22 Toezicht

De RvB ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2018.