

# Reglement klachtbemiddeling

voor aangesloten stichtingen bij stichting De Grasboom

## inhoud

- Begripsomschrijvingen
- Doelstelling van de klachtbemiddeling
- Aanstelling klachtenfunctionaris
- Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris
- Indienen en behandelen van klachten
- Slotbepalingen

## Reglement klachtbemiddeling

voor aangesloten stichtingen bij stichting de Grasboom

Juli 2017

### *Begripsomschrijvingen*

#### **Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. De Grasboom:** Stichting De Grasboom opgericht op 21 juni 2006 te Utrecht als overkoepelende stichting van de aangesloten ouderinitiatieven;
- b. de betreffende Stichting:** de stichting die is aangesloten bij De Grasboom, die dit reglement als bindend voor deze stichting heeft aanvaard en binnen de werkring van welke stichting het onderwerp van de klacht zich afspeelt;
- c. klacht:** elk mondeling of schriftelijk naar voren gebracht bezwaar en door de klachtenfunctionaris is geregistreerd, tegen het gedrag van het bestuur; een lid van het bestuur; een zorgverlener; een bewoner van een bij De Grasboom aangesloten stichting of diens ouder of wettelijk vertegenwoordiger;
- d. klager:** een bewoner, diens ouder of wettelijk vertegenwoordiger, broer of zus, een lid van het bestuur van een bij de Grasboom aangesloten stichting dan wel een zorgverlener binnen die Stichting;
- e. beklagde:** degene tegen wie de klacht gericht is;
- f. klachtenfunctionaris:** de door het bestuur van De Grasboom benoemde persoon die kan worden benaderd bij een klacht en die onpartijdig bemiddelt of adviseert;
- g. bemiddeling:** het met behulp van een onpartijdige persoon een conflict tussen partijen tot een oplossing brengen;
- h. zorgverlener:** zorgverlener werkzaam bij de zorginstelling waarmee het bestuur van een bij De Grasboom aangesloten stichting een overeenkomst over zorgverlening aan bewoners van die stichting heeft afgesloten.

### *Doelstelling van de klachtbemiddeling*

#### **Artikel 2**

De klachtbemiddeling is gericht op:

- a.** het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en beklaagde;
- b.** het op snelle wijze bemiddelen bij een klacht;
- c.** het rapporteren van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in het functioneren van bij De Grasboom aangesloten stichtingen als een veilige en zorgzame woonomgeving die bijdraagt aan de ontwikkeling van het zelfstandig functioneren van de bewoners;
- d.** het bevorderen van de kwaliteit van de bewoning en de zorg binnen bij De Grasboom aangesloten stichtingen.

### *Aanstelling klachtenfunctionaris*

#### **Artikel 3**

Het bestuur van De Grasboom benoemt een onafhankelijke klachtenfunctionaris die beschikt over kennis van autisme. Bestuursleden, bewoners of hun familieleden en betrokkenen bij de zorgverlening binnen De Grasboom of bij De Grasboom aangesloten stichtingen kunnen niet als klachtenfunctionaris worden benoemd.

### *Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris*

#### **Artikel 4**

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a.** het verstrekken van informatie over de klachtenprocedure;
- b.** het in ontvangst nemen van mondelinge en schriftelijke klachten;
- c.** het desgewenst helpen van de klager bij het op schrift stellen van de klacht;

*Vervolg artikel 4: Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris;*

- d.** het horen van klager en beklagde en andere, bij het onderwerp van de klacht betrokken personen;
- e.** het mondeling of schriftelijk bemiddelen tussen klager en beklagde om te zoeken naar een oplossing van de klacht;
- f.** het uitbrengen van een zwaarwegend advies aan het bestuur van de betreffende stichting, het bestuur neemt het advies in principe over, maar heeft wel de mogelijkheid om beargumenteerd van dit advies af te wijken. In dat laatste geval stelt het bestuur de klager en de klachtenfunctionaris schriftelijk in kennis van de redenen waarom het advies niet of gedeeltelijk wordt gevolgd.
- g.** als bemiddeling niet tot oplossing van de klacht leidt, de klager desgewenst wijzen op andere stappen als genoemd in artikel 10;
- h.** het registreren van inhoud en afwikkeling van de klachten;
- i.** het jaarlijks rapporteren van geanonimiseerde klachten aan het bestuur van de betreffende Stichting en De Grasboom;
- j.** het signaleren van structurele klachten en het adviseren van het bestuur van de betreffende Stichting over verbetering van de woonomgeving en de zorg binnen die stichting.

## **Artikel 5**

- 1.** De klachtenfunctionaris kan ter uitvoering van zijn functie informatie inwinnen bij klager en beklagde, stukken raadplegen en, zo nodig, deskundige derden inschakelen.
- 2.** De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en de beklagde met betrekking tot de klacht. Hij heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie is bekend geworden. De klachtenfunctionaris zorgt voor een vlotte afhandeling van de klacht.

## *Indienen en behandelen van klachten*

### **Artikel 6**

De klager dient zijn klacht bij de klachtenfunctionaris in.

De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Zonodig verleent de klachtenfunctionaris aan de klager hulp bij het formuleren van zijn klacht.

### **Artikel 7**

1. Indien de aard van de klacht daar aanleiding toe geeft, kan de klachtenfunctionaris, na hiervoor toestemming van de klager te hebben gekregen, besluiten in een vroeg stadium het bestuur van de betreffende Stichting te informeren over de klacht.

2. Indien de klacht de zorgverlening betreft door een zorgverlener werkzaam bij de zorginstelling waarmee het bestuur van de betreffende Stichting een overeenkomst over zorgverlening aan bewoners van die Stichting heeft afgesloten, wijst de klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van die zorginstelling. Naam en adres van de betreffende klachtencommissie zijn opvraagbaar bij het bestuur van De Grasboom, de betreffende Stichting of bij de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 8**

De klachtenfunctionaris probeert te bewerkstelligen dat de klager eerst zelf de beklagde benadert om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. De klager kan, indien hij dat wenst, hierbij de hulp van de klachtenfunctionaris inroepen. Als dit niet tot het door de klager gewenste resultaat leidt, probeert de klachtenfunctionaris via bemiddeling tussen klager en beklagde tot een oplossing van de klacht te komen.

*Vervolg; Indienen en behandelen van klachten*

**Artikel 9**

De klager en de beklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of andere deskundige. Zij informeren de klachtenfunctionaris hierover zo tijdig mogelijk. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van degene die die bijstand heeft ingeschakeld.

**Artikel 10**

De klager behoudt ook na indiening van zijn klacht de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, het College voor de Rechten van de Mens, de burgerlijke rechter dan wel de officier van Justitie. Als de klager hiertoe besluit, deelt hij dit onverwijld aan de klachtenfunctionaris mee. De klachtenfunctionaris overlegt dan met de klager in hoeverre verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris nodig is.

**Artikel 11**

De klachtenprocedure is kosteloos.

### *Slotbepalingen*

#### **Artikel 12**

Wijziging van deze regeling geschiedt door het bestuur van De Grasboom, nadat de klachtenfunctionaris advies heeft uitgebracht over de voorgenomen wijziging en de besturen van de bij De Grasboom aangesloten stichtingen in de gelegenheid zijn gesteld hun standpunt over de voorgenomen wijziging ter kennis van het bestuur van de Grasboom te brengen.

#### **Artikel 13**

Deze regeling en eventuele wijzigingen worden door het Bestuur ter kennis gebracht van de bewoners van de bij De Grasboom aangesloten stichtingen, hun ouders en de zorgverleners die binnen die stichtingen werkzaam zijn.

Aldus vastgesteld door het bestuur van stichting De Grasboom op 4 juli 2017.