

2.1.1 Klachtenprocedure (komt overeen met aandachtspunt 23 van CRKBO auditformulier)

Interne en externe regeling

Steunpunt GGZ Utrecht kent een interne en een externe klachtenregeling. Als er sprake is van een klacht, is in eerste instantie de interne klachtenregeling van toepassing. Dit betekent dat een klacht eerst 'in eigen huis' wordt behandeld. Is cliënt of diens betrokkene met de afdoening van de klacht tevreden, dan is daarmee de zaak afgedaan. Is dat niet het geval, dan kan cliënt of diens betrokkene vervolgens gebruik maken van de externe klachtenregeling en wordt de klacht aan een externe en onafhankelijke instantie voorgelegd (zie: 'Reglement van de Klachtencommissie Regionale Cliëntenorganisaties GGZ').



Intern klachtreglement Steunpunt GGZ Utrecht

Dit document betreft het reglement voor interne klachtenafhandeling.

0. Begripsbepaling

In dit reglement worden onderstaande begrippen als volgt gebruikt.

Beklaagde(n)	Degene(n) over wie geklaagd wordt.
Betrokkene:	Natuurlijk persoon die de klacht indient of direct betrokken is bij de cliënt die diensten van Steunpunt GGZ Utrecht afneemt of afnam, ten tijde van het ontstaan van de klacht.
Cliënt:	Natuurlijk persoon die de klacht indient en diensten van Steunpunt GGZ Utrecht afneemt of afnam, ten tijde van het ontstaan van de klacht.
Gedraging	Enig handelen of nalaten van handelen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
Gemachtigde	Een door de cliënt aangewezen persoon die gemachtigd is namens hem te handelen in het kader van de klachtbehandeling door de commissie.
Klacht	Een bij de instelling of klachtencommissie ingediende klacht over een gedraging jegens cliënt, van of namens de organisatie, of door een medewerker van de RCO.
Medewerker	Persoon werkzaam bij Steunpunt GGZ Utrecht (in dienstverband of vrijwillig).
Organisatie	Steunpunt GGZ Utrecht
Partijen	Cliënt en degene over wie geklaagd wordt.

Daar waar in deze regeling 'hij' en 'zij' wordt gebruikt, wordt tevens bedoeld 'zij' en 'haar'.

Artikel 1: Doel van het interne klachtenreglement

De doelstelling van de klachtenbehandeling is:

- a recht te doen aan de individuele cliënt en diens betrokkene;
- b het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en op basis van gelijkwaardigheid van cliënt en beklagde.

Artikel 2: Wie kunnen klagen en waarover?

- 2.1 Klachten kunnen worden ingediend door cliënten en ex-clieënten van het Steunpunt GGZ Utrecht, alsmede de bij hen direct betrokkenen.
- 2.2 Geklaagd kan worden over de wijze waarop een medewerker van de aangesloten instelling zijn taak heeft uitgeoefend, over de gedragingen van de organisatie als geheel en klachten aangaande ernstige situaties met een structureel karakter.
- 2.3 Een betrokkene bij een cliënt of ex-clieënt kan enkel klagen over de in artikel 1.2 genoemde taakuitoefening, gedraging of ernstige situatie voor zover hij/zij zelf daardoor rechtstreeks wordt benadeeld of getroffen, dan wel wanneer hij/zij als gemachtigde met een schriftelijke volmacht van de cliënt met hem/haar of namens hem/haar optreedt.

Artikel 3: Toetsingsnorm

Bestandsnaam:211_ klachtenprocedure_CRKBOaudit_20130218

In de interne klachtenprocedure wordt getoetst of de medewerker, c.q. de aangesloten organisatie heeft gehandeld in strijd met de geldende regels.

Artikel 4: Indienen van een klacht

- 4.1 Directe oplossing probleem: wanneer een cliënt wordt geconfronteerd met een probleem, wordt dit bij voorkeur direct opgelost tussen de betreffende personen. Er wordt getracht, eventueel samen met de manager, door middel van hoor en wederhoor het probleem binnen het Steunpunt GGZ Utrecht op te lossen. Wanneer dit niet mogelijk is of wanneer het gesprek niet naar tevredenheid verloopt, kan een klacht worden ingediend.
- 4.2 Indien er geen directe oplossing van een probleem kan worden gevonden kan een cliënt of diens betrokkenen een klacht indienen volgens de interne procedure.
- 4.3 Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend. Iedere medewerker van het Steunpunt GGZ Utrecht kan aangesproken worden op klachten. De ontvanger overhandigt cliënt het klachtenformulier en de informatiefolder verwijst cliënt naar de manager ter behandeling en meldt de klachtmelding zelf bij de manager.
- 4.5 Het klaagschrift bevat:
 - a. naam en adres van de cliënt;
 - b. naam van de medewerker over wie geklaagd wordt;
 - c. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.
 - d. Naam van degene die de klacht in ontvangst neemt

Artikel 5: Behandeling

- 5.1 De klacht wordt door de manager behandeld. Mocht dat niet voldoende zijn dan kan de klager besluiten de klacht in behandeling te geven bij het bestuur van de stichting. Tot slot is er de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie voor de RCO's.
- 5.2 Degene die de klacht behandelt stelt cliënt en betreffende medewerker in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 5.3 Een betrokken medewerker of lid van het bestuur dat rechtstreeks bij de klacht betrokken is neemt niet deel aan de behandeling van die klacht.
- 5.4 Bij twijfel aan diens onpartijdigheid kunnen cliënt en medewerker degene die de klacht behandelt verzoeken niet aan de behandeling van de klacht deel te nemen.
- 5.5 Voordat tot onderzoek en behandeling van de klacht wordt overgegaan, bepaalt degene die de klacht behandelt of cliënt/betrokkene ontvankelijk is in zijn klacht. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift.

Als eerst ontbrekende of aanvullende gegevens worden gevraagd gaat deze termijn in vanaf het moment van ontvangst van deze gegevens.
- 5.6 Cliënt of diens betrokkene wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als:
 - de klacht niet voldoet aan de eisen die artikel 2 van dit reglement stelt aan de persoon van de cliënt en de inhoud van de klacht;
 - de klacht na de ontvangst van ontbrekende gegevens nog steeds niet voldoet aan de eisen die artikel 4.5 van dit reglement stelt;
 - een gelijke klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is;
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - De klacht elders ook in behandeling is gegeven
 - Er sprake is van strafrechtelijk handelingen

Als cliënt niet ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, deelt degene die de klacht behandelt dit schriftelijk mee in de ontvangstbevestiging aan cliënt. Hierbij wordt ook de reden van niet-ontvankelijkheid aan cliënt medegedeeld.

- 5.8 Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.

Artikel 6: Uitspraak

- 6.1 De uitspraak omvat de volgende elementen:
 - een samenvatting van de klacht
 - overwegingen van degene die de klacht behandelt bij de klacht.

- een oordeel over de gegrondheid van de klacht
 - een voldoende motivering van dat oordeel
 - eventueel een advies over maatregelen ter voorkoming van een herhaling van de klacht
- 6.4 De uitspraak wordt gestuurd aan de cliënt, de medewerker en de aangesloten organisatie. Dit geschiedt binnen 5 werkdagen nadat de uitspraak is vastgesteld.

Artikel 7 termijnen

De klacht moet binnen 1 week in behandeling worden genomen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Gestreefd wordt om de klacht binnen 2 weken af te handelen. De maximale afhandelingstermijn bedraagt 6 weken. Als het noodzakelijk is om van deze termijnen af te wijken wordt de klager hiervan schriftelijk, met opgave van redenen, op de hoogte gesteld. Tevens wordt de termijn genoemd waarop naar verwachting de klacht zal zijn behandeld.

Artikel 8: Reactie aangesloten organisatie op uitspraak

De stichting deelt cliënt en medewerker zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding daarvan maatregelen neemt en, zo ja, welke.

Artikel 9: Kosteloze behandeling

Voor de behandeling van een klacht worden aan de cliënt en aan de medewerker geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 10: Geheimhouding

Degene die de klacht behandelt is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarover hij uit hoofde van deze functie de beschikking krijgt en waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

Artikel 11: Registratie

- 11.1 De manager van de stichting is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klacht en de klachtenformulieren, andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.
- 11.2 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van cliënt, en medewerker en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
- 11.3 Bewaartermijnen zijn in overeenstemming met het privacyreglement van het Steunpunt GGZ Utrecht.
Art. 4.7: "Persoonsgegevens worden door het Steunpunt GGZ Utrecht niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. Na afsluiting van een contact met een persoon wiens gegevens zijn geregistreerd worden deze gegevens niet langer dan vijf jaar bewaard en daarna vernietigd."

Artikel 12: Jaarverslag

De organisatie stelt jaarlijks - op basis van de registratie - een geanonimiseerd, openbaar verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende (interne) klachten, de wijze van behandeling, het oordeel en de evaluatie van de klachtenprocedure. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan het bestuur.

Artikel 13: Slotbepalingen

- 12.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de stichting, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.
- 13.3 Dit reglement is vastgesteld op <datum> .
Inwerkingtreding van dit reglement zal geschieden op <datum>

Reglement van de Klachtencommissie Regionale Cliëntenorganisaties GGZ

d.d. 20121023

De besturen van Steunpunt GGZ Utrecht, Zorgvragersorganisatie Midden Holland en Kompassie Den Haag, overwegende, dat het gewenst is een onafhankelijke klachtencommissie in het leven te roepen tot wie belanghebbenden zich kunnen wenden met klachten over de gedragingen van de aangesloten organisaties en de voor die organisaties werkzame personen en klachten aangaande ernstige situaties met een structureel karakter; dat daarnaast voor de handhaving van de kwaliteit in de taakvervulling van de medewerkers een dergelijke klachtencommissie eveneens van belang kan zijn, heeft besloten een Klachtencommissie Regionale Cliëntenorganisaties GGZ (verder te noemen de klachtencommissie) in het leven te roepen en daarvoor het volgende reglement vast te stellen.

1. Begripsbepaling

In dit reglement worden onderstaande begrippen als volgt gebruikt.

Beklaagde(n)	Degene(n) over wie geklaagd wordt.
Cliënt:	Natuurlijk persoon die diensten van een RCO afneemt of afnam, ten tijde van het ontstaan van de klacht, die een klacht indient.
Commissie:	De door de besturen van de deelnemende instellingen ingestelde Klachtencommissie
RCO	Een van de in de bijlage bij dit reglement genoemde deelnemende RCO's.
Gedraging	Enig handelen of nalaten van handelen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
Gemachtigde	Een door de cliënt aangewezen persoon die gemachtigd is namens hem te handelen in het kader van de klachtbehandeling door de commissie.
Klacht	Een bij de commissie ingediende klacht over een gedraging jegens cliënt, van of namens de organisatie, of door een medewerker van de RCO.
Medewerker	Persoon werkzaam bij de RCO (in dienstverband of vrijwillig).
Organisatie	RCO
Partijen	Cliënt en degene over wie geklaagd wordt.

Daar waar in deze regeling 'hij' en 'zijn' wordt gebruikt, wordt tevens bedoeld 'zij' en 'haar'.

Doel van de klachtenregeling

De doelstelling van de klachtenbehandeling door de commissie is:

- a recht te doen aan de individuele cliënt;
- b het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en op basis van gelijkwaardigheid van cliënt en beklagde.

Artikel 1: Wie kunnen klagen en waarover?

1.1 Klachten kunnen worden ingediend door cliënten en ex-clieënten van de bij deze regeling aangesloten organisaties

1.2 Geklaagd kan worden over de wijze waarop een medewerker van de aangesloten instelling zijn taak heeft uitgeoefend, over de gedragingen van de organisatie als geheel en klachten aangaande ernstige situaties met een structureel karakter.

Artikel 2: Toetsingsnorm

Bestandsnaam:211_ klachtenprocedure_CRKBOaudit_20130218

De klachtencommissie toetst of de medewerker, c.q. de aangesloten organisatie heeft gehandeld in strijd met de geldende regels.

Artikel 3: Indienen van een klacht

3.1 Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

3.2 Het klaagschrift bevat:

- e. naam en adres van de cliënt;
- f. naam van de organisatie en de medewerker over wie geklaagd wordt;
- g. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.

3.3 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid gestelde eisen, stelt de secretaris de cliënt in de gelegenheid de ontbrekende gegevens binnen een door de secretaris te bepalen termijn aan te vullen.

Artikel 4: Behandeling

4.1 De klachtencommissie stelt cliënt en betreffende aangesloten organisatie/medewerker in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

4.2 cliënt en aangesloten organisatie/medewerker kunnen zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan.

4.3 Een lid van de klachtencommissie dat rechtstreeks bij de klacht betrokken is neemt niet deel aan de behandeling van die klacht.

4.4 Bij twijfel aan diens onpartijdigheid kunnen cliënt en aangesloten organisatie/medewerker de klachtencommissie verzoeken een lid van de commissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen.

Artikel 5: Uitspraak

5.1 De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk uitspraak in een met redenen omklede beslissing.

5.2 De uitspraak van de klachtencommissie wordt gezonden aan cliënt en aangesloten organisatie en medewerker/beklaagde.

5.3 De klachtencommissie doet bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn met redenen omkleed mededeling aan cliënt en aangesloten organisatie/medewerker, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie uitspraak zal doen.

Artikel 6: Reactie aangesloten organisatie op uitspraak

De aangesloten organisatie deelt cliënt, medewerker en klachtencommissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding daarvan maatregelen neemt en, zo ja, welke.

Artikel 7: Kosteloze behandeling

Voor de behandeling van een klacht worden aan de cliënt en aan de medewerker geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 8: Samenstelling klachtencommissie

8.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden, steeds uit twee personen die zijn aangewezen door de deelnemende RCO's en een cliëntenvertegenwoordiger, aangewezen door de deelnemende RCO's.

- a. een voorzitter/secretaris, die niet werkzaam mag zijn voor of bij de aangesloten organisatie (tegen wie of wiens de klacht is ingediend);
- b. een (wisselende) samenstelling van twee personen die vertrouwd mogen worden geacht met de regionale cliëntenorganisaties en niet afkomstig zijn uit de organisatie waartegen de klacht zich richt; ieder van de organisaties wijst daarvoor binnen zijn organisaties minstens twee personen aan, waaronder één cliëntvertegenwoordiger.

8.2 De klachtencommissie houdt zitting met drie leden, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. Zij beslist met drie leden, onder wie de voorzitter.

Artikel 9: Benoeming leden klachtencommissie

9.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de besturen van de aangesloten organisaties. Zij worden benoemd voor een periode van vier jaren en kunnen terstond worden herbenoemd.

9.2 Alvorens tot benoeming over te gaan stellen de besturen van de aangesloten organisaties de klachtencommissie in de gelegenheid een advies omtrent de voorgenomen benoeming uit te brengen. Indien de besturen van de aangesloten organisaties afwijken van dit advies stelt het de klachtencommissie daar onder opgave van redenen van op de hoogte.

Artikel 10: Geheimhouding

Een lid van de klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarover hij uit hoofde van deze functie de beschikking krijgt en waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

Artikel 11: Vergoeding

11.1 De kosten van de klachtencommissie worden gedragen door de deelnemende RCO's. De kosten van een klachtbehandeling worden gedragen door de organisatie waartegen de klacht zich richt.

11.2 De leden van de klachtencommissie ontvangen een door de gezamenlijke organisaties nader vast te stellen vergoeding voor de door hen gemaakte reis- en verblijfkosten en de overige kosten door hen in de uitoefening van hun functie gemaakt. De gezamenlijke organisaties kunnen de leden van de klachtencommissie daarnaast ook een vergoeding toekennen voor hun werkzaamheden.

11.3 De secretaris van de klachtencommissie ontvangt een door de gezamenlijke organisaties nader vast te stellen vergoeding voor zijn reis- en verblijfkosten en de overige kosten door hem in de uitoefening van zijn functie gemaakt alsmede een vergoeding voor zijn werkzaamheden.

Artikel 12: Jaarverslag

De klachtencommissie stelt binnen een halfjaar na het afsluiten van een kalenderjaar een jaarverslag vast en zendt dit ter kennisneming aan de aangesloten stichtingen.

Artikel 13: Wijziging van dit reglement

13.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door een besluit van het bestuur van de aangesloten organisaties.

13.2 Het bestuur neemt een dergelijk besluit niet dan na de klachtencommissie in de gelegenheid te hebben gesteld een advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.

13.3 De klachtencommissie is bevoegd uit eigen beweging voorstellen tot wijziging van het reglement bij de aangesloten organisaties in te dienen

Werkafspraken bij 'Reglement van de Klachtencommissie Regionale Cliëntenorganisaties GGZ' (Huishoudelijk reglement)

Artikel 1: Algemeen

1.1 De samenstelling en doelstelling van de klachtencommissie hierna verder te noemen de commissie - staan omschreven in het reglement van de commissie - hierna verder te noemen het reglement.

1.2 Ter verdere uitwerking van dit reglement heeft de commissie de hierna omschreven werkafspraken gemaakt.

1.3 De commissie bevordert een voortvarende en cliëntvriendelijke behandeling van een klacht.

Artikel 2: Bevoegdheden commissie

De commissie heeft de volgende bevoegdheden om haar functie te kunnen uitoefenen:

- het inwinnen van informatie en het inzien van stukken over de klacht, nadat toestemming hiervoor is gegeven door de (ex) cliënt (of diens vertegenwoordiger). De betreffende wettelijke bepalingen zijn hierbij van toepassing;
- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het eventueel horen van getuigen;
- het zonodig inschakelen van deskundigen.

Artikel 3: Indienen van een klacht

Als de secretaris vindt dat het klaagschrift niet voldoet aan de eisen die artikel 3.2 van het reglement stelt, zal hij de cliënt vragen aanvullende c.q. ontbrekende gegevens te verstrekken; zo nodig zal hij cliënt verwijzen naar een daartoe aangewezen persoon of instelling, die cliënt kan helpen bij het op schrift zetten van de klacht.

Desgewenst is het mogelijk dat mogelijk dat de secretaris en voorzitter een klacht schriftelijk verwoorden, als een cliënt daar zelf minder of niet toe in staat is.

Artikel 4: Ontvankelijkheid

4.1 Voordat tot onderzoek en behandeling van de klacht wordt overgegaan, bepaalt de voorzitter in overleg met een van de beoogde leden of cliënt ontvankelijk is in zijn klacht. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift.

Als eerst ontbrekende of aanvullende gegevens worden gevraagd, zoals omschreven in artikel 3.3 van het reglement, gaat deze termijn in vanaf het moment van ontvangst van deze gegevens.

4.2 Cliënt wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als:

- de klacht niet voldoet aan de eisen die artikel 1 van het reglement stelt aan de persoon van de cliënt en de inhoud van de klacht;

- de klacht na de ontvangst van ontbrekende gegevens nog steeds niet voldoet aan de eisen die artikel 3.2 van het reglement stelt;
- een gelijke klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Als cliënt niet ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, deelt de voorzitter dit schriftelijk mee in de ontvangstbevestiging aan cliënt. Hierbij wordt ook de reden van niet-ontvankelijkheid aan cliënt medegedeeld.

4.3 De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraken over aansprakelijkheid. Schadeclaims worden doorverwezen naar het bestuur van de aangesloten organisaties.

Artikel 5: Behandeling klacht

5.1 De commissie stuurt cliënt en aangesloten organisatie/medewerker binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst van het klaagschrift. Beide partijen worden daarbij geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure. Als eerst ontbrekende gegevens aan de cliënt zijn gevraagd zoals omschreven in artikel 3.3 van het reglement, gaat deze termijn in vanaf het moment van ontvangst van de ontbrekende gegevens.

5.2 De commissie vraagt de aangesloten organisatie/medewerker om schriftelijk op de klacht te reageren. De aangesloten organisatie/medewerker dient dit te doen binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift door de commissie. Als artikel 3.3 reglement wordt toegepast, gaat deze termijn in vanaf het moment van ontvangst van de ontbrekende gegevens.

5.3 De commissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op.

5.4 De behandeling van de klacht geschiedt, conform artikel 8.3 reglement, door drie leden. Deze drie leden zijn: de voorzitter, twee leden uit een van de aangesloten organisaties, met uitzondering van de organisatie van de medewerker waartegen de klacht zich richt.

De voorzitter zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift of na ontvangst van de gevraagde ontbrekende gegevens, zoals omschreven in artikel 3.3 van het reglement, de overige twee leden aanwijzen die de klacht zullen gaan behandelen.

5.5 Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.

5.6 De klachtencommissie kan zelf bepalen of een klacht mondeling of schriftelijk wordt behandeld. Cliënt en aangesloten organisatie/medewerker worden uitgenodigd voor een behandeling van de zaak. De behandeling zal plaatsvinden binnen 5 weken na ontvangst van het klaagschrift of de ontbrekende gegevens, zoals omschreven in artikel 3.3 van het reglement, tenzij anders aangegeven. Een mondelinge behandeling zal in beginsel in de plaats worden gehouden waar de RCO, wiens medewerker de klacht betreft, is gevestigd.

5.7 Cliënt en aangesloten organisatie/medewerker kunnen aangeven niet gezamenlijk bij de mondelinge behandeling van de klacht aanwezig te willen zijn. De commissie respecteert deze wens.

5.8 Zowel cliënt als aangesloten organisatie/medewerker kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

5.9 Zowel cliënt als aangesloten organisatie/medewerker kunnen bij de behandeling verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.

5.10 Als cliënt of aangesloten organisatie/medewerker getuigen of deskundigen voor de commissie wil laten verschijnen, richt hij daartoe een schriftelijk of mondeling verzoek aan de voorzitter van de klachtencommissie. Dit verzoek moet uiterlijk 5 werkdagen voor de datum van de mondelinge behandeling worden ingediend.

Bestandsnaam:211_ klachtenprocedure_CRKBOaudit_20130218

Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige(n) en/of deskundige(n) bekend gemaakt. De voorzitter beslist over de toelating van deze getuige(n) en/of deskundige(n). Als het een gemachtigde betreft wordt een toepasselijke machtigingsverklaring ingediend.

5.11 Cliënt en aangesloten organisatie/medewerker hebben het recht op inzage en kopie van alle stukken welke de commissie betreft bij haar beoordeling van de klacht.

Artikel 6: Uitspraak

6.1 De commissie streeft bij de beoordeling van de klacht naar overeenstemming tussen de leden van de commissie. De commissie besluit zonedig bij meerderheid van stemmen. Als de stemmen staken, geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

6.2 De commissie stelt haar uitspraak vast binnen 4 weken nadat de behandeling heeft plaatsgevonden.

6.3 De uitspraak omvat de volgende elementen:

- een samenvatting van de klacht
- overwegingen van de commissie bij de klacht.
- een oordeel over de gegrondheid van de klacht
- een voldoende motivering van dat oordeel
- eventueel een advies over maatregelen ter voorkoming van een herhaling van de klacht

6.4 De commissie doet haar uitspraak toekomen aan de cliënt, de medewerker en de aangesloten organisatie. Dit geschiedt binnen 5 werkdagen nadat de uitspraak is vastgesteld.

6.5 Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroepsmogelijkheid en er wordt niet over gecorrespondeerd of anderszins gecommuniceerd.

6.6 De uitspraak van de klachtencommissie is bindend ten aanzien van klachten over het opleidingsaanbod van het Steunpunt GGZ Utrecht..

Artikel 7: Organisatie werkzaamheden

De commissie vergadert zoveel als nodig is voor een goede uitoefening van haar taken en een tijdige afhandeling van de klachten.

Artikel 8: Registratie

8.1 De commissie draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

8.2 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van cliënt, aangesloten organisatie/medewerker en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

Artikel 9: Jaarverslag

De commissie stelt jaarlijks - op basis van de registratie - een geanonimiseerd, openbaar verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de commissie en de evaluatie van de klachtenprocedure. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de besturen van de aangesloten organisaties voor 1 mei van het daarop volgende jaar.

Artikel 10: Geheimhouding en privacy

De geheimhoudingsplicht van commissieleden duurt voort na beëindiging van het lidmaatschap van de commissie.

Artikel 11: Faciliteiten

11.1 De aangesloten organisaties voorzien in de nodige faciliteiten en middelen voor het goed kunnen functioneren van de commissie.

11.2 De leden van de commissie ontvangen van de samenwerkende organisaties een (on)kostenvergoeding.

Artikel 12: Slotbepalingen

12.1 In alle gevallen waarin het huishoudelijk reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

12.2 Het huishoudelijk reglement kan, na instemming door de besturen van de aangesloten organisaties, door de commissie worden gewijzigd. De commissie doet van deze wijziging mededeling.

13.3 Dit huishoudelijk reglement is vastgesteld in het bestuur van het Steunpunt GGZ Utrecht op 10 januari 2013.

Inwerkingtreding van dit reglement zal geschieden op datum van vaststelling.