

KLACHTENREGLEMENT TRAJECTUM WKKGZ KLACHTEN

Juridische Grondslag

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft de Raad van Bestuur van Trajectum een klachtenregeling vastgesteld. Voor klachten op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) geldt een aparte klachtenregeling, met uitzondering van klachten van forensische cliënten over de maatregelen die genoemd zijn in artikel 51a Wzd. Hierop is deze klachtenregeling ook van toepassing.

Dit reglement waarborgt het wettelijk recht tot klagen van cliënten en/ of hun vertegenwoordiger. Trajectum hecht eraan dat klachten altijd zo vroegtijdig en zo laagdrempelig mogelijk worden opgelost. Daarom wordt binnen Trajectum gestreefd naar oplossing van de klacht in de lijn of met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Uiteraard heeft de cliënt en/ of zijn vertegenwoordiger altijd rechtstreeks toegang tot de klachtencommissie (KC) op basis van dit klachtenreglement.

Op grond van de Wkkgz dient er een klachtenfunctionaris te zijn binnen de organisatie. Trajectum heeft ervoor gekozen om de taken van de klachtenfunctionaris te verdelen onder de CVP (LSR) en de KC. De CVP blijft de taken uitvoeren zoals die in artikel 15 Wkkgz staan beschreven:

- een klager op diens verzoek gratis van advies dienen m.b.t. het indienen van een klacht;
- een klager bijstaan bij het formuleren van de klacht;
- de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

Het onderzoek dat in artikel 16 Wkkgz wordt benoemd, wordt verricht door de KC:

- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht;
- De behandeling is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de klager en de zorgaanbieder;
- De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van behandeling van de klacht.

In die zin vervult de KC als het ware de onderzoeksrol van de klachtenfunctionaris. Voor de KC betekent dit dat naast het oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is er aanbevelingen kunnen worden gegeven aan de instelling.

De klachtencommissie is niet bevoegd om klachten te behandelen die betrekking hebben op beslissingen of verplichtingen op grond van artikel 55 Wzd. Als de klacht betrekking heeft op de Wzd in plaats van de Wkkgz zorgt de ambtelijk secretaris ervoor dat de cliëntvertrouwenspersonen Wzd worden betrokken (conform de klachtenprocedure Wzd). Als de klacht wordt doorgezet zal de klacht vervolgens worden doorgeleid naar de Klachten Commissie Onvrijwillige zorg (KCOZ).

KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN

Definities

Artikel 1

- a) de wet: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (Wkkgz).
- b) de sector: de locatie c.q. behandel- of verblijfseenheid waar de cliënt zijn behandeling ondergaat c.q. verblijft of woont.
- c) de commissie: de klachtencommissie, ingesteld door de Raad van Bestuur van Trajectum. In de tekst worden hier ook de regionale commissies bedoeld, die de klachten behandelen.
- d) de klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening van medewerkers, of van de instelling zelf (artikel 14 Wkkgz). Onder gedraging valt ook 'het nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen'.
- e) de klager:
 - de cliënt zelf. Dit is de natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Trajectum zorg verleent of heeft verleend;
 - een vertegenwoordiger van de cliënt: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
 - een nabestaande van de cliënt: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz.
- f) de forensische cliënt: een cliënt die bij Trajectum verblijft en aan wie de maatregel van terbeschikkingstelling met bevel tot verpleging van overheidswege is opgelegd, of op een andere manier aanspraak kan maken op forensische zorg.
- g) de verweerder: de instelling of de behandelaar/ medewerker waartegen de klacht gericht is, dan wel degene die namens de sector/ instelling bij de klachtencommissie het verweer voert.
- h) de instelling: de stichting Trajectum.
- i) de cliëntvertrouwenspersoon: een onafhankelijke functionaris, door de Raad van Bestuur via het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap) aangesteld, die binnen de instelling is belast met de ondersteuning van cliënten. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft in de ondersteuning van de klager de rol van klachtenfunctionaris in de zin van de Wkkgz.
- j) de inspecteur: de bevoegde inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

De klachtencommissie: Samenstelling, benoeming, ontslag van de leden.

Artikel 2

- Lid 1 Trajectum heeft een onafhankelijke klachtencommissie, die belast is met de behandeling van klachten, zoals bedoeld in artikel 16 van de Wkkgz.
- Lid 2 De klachtencommissie bestaat uit twee regionale commissies namelijk de commissie Noord en de commissie Oost.
- Lid 3 De commissie Noord heeft zitting in Boschoord, Appelscha of Streekerhof en behandelt de klachten van cliënten van de sectoren:
- Klinisch Behandelen Noord;
 - Specialistisch Verblijf Noord.
- Lid 4 De commissie Oost heeft zitting in Eefde of Rekken en behandelt de klachten van cliënten van de sectoren:
- Klinisch Behandelen Oost;
 - Specialistisch Verblijf Oost.
- Lid 5 Klachten van cliënten van de Sector Ambulante Zorg worden behandeld door de commissie die zitting heeft op de plek die het dichtst bij de woon- of verblijfplaats van de cliënt is.

Artikel 3 Samenstelling

Elke regionale commissie bestaat uit tenminste vijf leden, van wie tenminste één lid een jurist is en tenminste één lid een gedragswetenschapper is. De leden van de commissie zijn niet werkzaam bij of voor de instelling. De voorzitter is bij voorkeur een met rechtspraak belast lid van de rechterlijke macht.

Artikel 4 Benoeming

- Lid 1 De leden van de commissies worden benoemd en ontslagen door de Raad van Bestuur. De benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar. Deze periode kan stilzwijgend één keer met vier jaar worden verlengd. De voorzitters worden in die hoedanigheid benoemd door de Raad van Bestuur.
- Lid 2 De klachtencommissie neemt zelf het initiatief om op basis van een door de Raad van Bestuur goedgekeurd profiel een nieuw lid te zoeken en voor te dragen bij de Raad van Bestuur conform de afgesproken procedure.
- Lid 3 Het voorgenomen besluit met daarin de voordracht van nieuwe leden van de commissie wordt door de Raad van Bestuur voor advies voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad van Trajectum.
- Lid 4 Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris toegevoegd. Deze wordt door de Raad van Bestuur, gehoord de klachtencommissie, benoemd en ontslagen. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris verricht de werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 5 Ontslag

- Lid 1 Aan een lid van de commissie kan door de Raad van Bestuur tussentijds ontslag worden verleend:
- a) op eigen verzoek;
 - b) bij het bereiken van de leeftijd van zeventig jaar met ingang van de eerstvolgende maand;
 - c) bij verlies van de hoedanigheid of beëindiging van de ambtsvervulling op grond waarvan de benoeming heeft plaatsgevonden.
- Lid 2 Een lid van de commissie kan door de Raad van Bestuur worden geschorst of ontslagen bij gebleken ongeschiktheid en/of voortdurende achteloosheid in de uitvoering van het lidmaatschap. Omtrent het voornemen tot schorsing of ontslag wordt de betrokkene door de Raad van Bestuur geïnformeerd.

Bemiddeling in de lijn

Artikel 6

- Lid 1 Voordat er officieel een klacht wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie kan een medewerker de klager in de gelegenheid stellen om diens ontevredenheid te bespreken.
- Lid 2 Als de klager bereid is tot een bemiddelingsgesprek, kan er eerst in de lijn bemiddeld worden. De klager bespreekt de klacht, eventueel samen met de cliëntvertrouwenspersoon, met de betrokken personen in de lijn:
- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - diens leidinggevende.
- Lid 3 Ook kan de cliënt de klacht met de cliëntvertrouwenspersoon bespreken, voordat de cliënt officieel een schriftelijke klacht indient bij de ambtelijk secretaris van de commissie.

Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Artikel 7 Waarover

- Lid 1 Op grond van de Wkkgz kan de cliënt een klacht indienen over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening (zie artikel 1 sub d).
- Lid 2 Op grond van de Wkkgz kan over de weigering om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 8 Door wie

- Lid 1 De volgende personen kunnen een schriftelijke klacht indienen:
- a) de cliënt zelf;
 - b) een vertegenwoordiger van de cliënt: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
 - c) een nabestaande van de cliënt (artikel 14 Wkkgz).
- Lid 2 Vertegenwoordiger van de cliënt is in de praktijk: de curator, mentor, bewindvoerder of een schriftelijk gemachtigde.

- Lid 3 Derden (waaronder worden verstaan levenspartners en naasten) die geen (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt zijn, kunnen niet zelfstandig klagen over de behandeling van een cliënt. Alleen met schriftelijke toestemming van de cliënt is het voor hen mogelijk om een klacht in te dienen.

Artikel 9 Dove en slechthorende cliënten

- Lid 1 Dove en slechthorende cliënten kunnen een beroep doen op een cliëntvertrouwenspersoon die speciaal voor hen werkzaam is binnen Trajectum.
- Lid 2 Ter zitting worden dove en slechthorende cliënten bijgestaan door een tolk gebarentaal.

Artikel 10 Waar

- Lid 1 Een klacht wordt schriftelijk -waaronder begrepen digitaal- ingediend bij de ambtelijk secretaris van de commissie, op een speciaal formulier dat op de afdeling aanwezig is. De klager kan bij de formulering dan wel bij het op schrift stellen van zijn klacht een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon.

Het postadres van de klachtencommissie is:
Secretariaat klachtencommissie Trajectum
Hanzeallee 2
8017 KZ Zwolle
E-mail: klachtencommissie@trajectum.info

- Lid 2 Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande.

Behandeling van de klacht

Artikel 11 Ontvangstbevestiging

Nadat de klacht bij de commissie is binnengekomen, stuurt de ambtelijk secretaris binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de cliënt, met daarbij informatie over de verdere procedure. Ook wordt een kopie van de ingediende klacht bijgevoegd.

Artikel 12 Doorzending van de klacht aan de cliëntenvertrouwenspersoon

- lid 1 De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat, indien de cliëntenvertrouwenspersoon nog niet bij de klacht was betrokken, deze op de hoogte wordt gebracht van de klacht.
- lid 2 De cliëntenvertrouwenspersoon overlegt met klager wat deze met de klacht wil en er wordt onderzocht of bemiddeling op de afdeling, voor zover dit nog niet is gebeurd, mogelijk is.
- lid 3 Als blijkt dat bemiddeling niet slaagt of klager dit niet wenst wordt de ambtelijk secretaris hiervan op de hoogte gebracht en deze zendt de klacht dan door naar de klachtencommissie ter behandeling.
- lid 4 Indien de cliëntenvertrouwenspersoon voor de indiening van de klacht zoals bedoeld in artikel 6 al contact heeft gehad met klager en deze de klacht wenst voor te leggen aan de klachtencommissie wordt de klacht direct doorgeleid naar de klachtencommissie.

Behandeling door de commissie

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

- Lid 1 De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen en klager niet-ontvankelijk verklaren als:
- a) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - 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 gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- Lid 2 Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 14 Onbevoegdheid van de commissie

- Lid 1 De commissie is niet bevoegd om de volgende klachten in behandeling te nemen:
- a) Klachten die op grond van artikel 55 WZD door de klachtencommissie WZD moeten worden behandeld, deze klachten worden met inachtneming van het reglement voor WZD klachten doorgeleid naar de KCOZ;
 - b) Klachten waarin wordt gevraagd om een vergoeding van (mogelijk) geleden schade;
 - c) Klachten die gaan over TBS gestelde cliënten in verband met: plaatsing, plaatsing op een long-stayafdeling, overplaatsing, intrekken (proef)verlof, intrekken machtiging en enig andere beperking van een recht door de Minister, hierover kan een klacht worden ingediend bij een Commissie van de Sectie Terbeschikkingstelling van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming;
 - d) Klachten van cliënten met een (tbs-)maatregel met voorwaarden over het toezicht op de voorwaarden. Deze kunnen worden ingediend bij de reclasseringsinstelling die verantwoordelijk is voor dat toezicht.
- Lid 2 Als de commissie onbevoegd is ontvangt klager hiervan zo spoedig een met redenen omkleed bericht.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

Artikel 15 Termijn voor afwikkeling

- Lid 1 Binnen acht weken nadat de klacht is doorgezet naar de klachtencommissie wordt er een zitting belegd en wordt er een beslissing op de klacht gegeven.
- Lid 2 Indien de behandeling van de klacht door de klachtencommissie langer dan acht weken zal duren worden partijen hiervan door de ambtelijk secretaris zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht onder vermelding van de reden hiervoor.

Artikel 16 Verweer

- Lid 1 De ambtelijk secretaris van de commissie zendt de klacht zo spoedig mogelijk aan de locatiemanager van de locatie waar de cliënt verblijft en/ of waar de klacht is ontstaan, met het verzoek om ervoor zorg te dragen dat er een reactie op de klacht komt (verweerschrift). De betreffende locatiemanager is ervoor verantwoordelijk dat de commissie binnen twee weken na het verzoek daartoe de nodige inlichtingen en opmerkingen ontvangt. Indien het niet mogelijk is binnen deze termijn inhoudelijk te reageren kan de commissie na het tijdige verzoek hiertoe eenmalig uitstel verlenen.

Lid 2 Als de klacht betrekking heeft op de locatiemanager, wordt de Raad van Bestuur gevraagd om een reactie op de klacht te schrijven.

Artikel 17 Beleggen van een zitting en het indienen van stukken

Lid 1 De commissie belegt zo spoedig mogelijk een zitting.

Lid 2 Stukken kunnen tot twee weken voor de zitting worden ingediend. Stukken die na deze termijn worden ingediend, worden niet meer in behandeling genomen tenzij de voorzitter anders beslist. Uiterlijk 2 weken voor de zitting ontvangen de leden van de commissie, de klager en de verweerder de uitnodiging voor de zitting en de overige stukken. In overleg met de voorzitter kan hiervan, met het oog op een spoedige afwikkeling van een klacht, worden afgeweken.

Artikel 18 Behandeling: samenstelling commissie

Lid 1 Een klacht wordt behandeld door tenminste drie leden van de commissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

Lid 2 De zitting heeft een besloten karakter.

Lid 3 De secretaris, i.c. de ambtelijk secretaris, maakt een verslag van de zitting van de commissie. Dit verslag is alleen bedoeld voor intern gebruik door de commissie, ten behoeve van het schrijven van de uitspraak.

Lid 4 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, dient deze zich te onthouden van deelname aan de behandeling van die klacht en zal een plaatsvervanger van het lid optreden.

Artikel 19 Wraking

Lid 1 Zowel de klager als de verweerder kan, vóórdat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht overgaat, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

Lid 2 De bezwaren moeten direct schriftelijk vastgelegd worden. Het lid tegen wie bezwaren zijn geuit, krijgt de gelegenheid daar mondeling of schriftelijk op te reageren.

Lid 3 De zittingscommissie, met uitzondering van het lid tegen wie bezwaar is gemaakt, beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

Lid 4 Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Lid 5 De naam van het nieuwe lid of van de plaatsvervangende voorzitter wordt gelijk met de beslissing op het bezwaar bekend gemaakt.

Lid 6 Het lid, tegen wie bezwaar is gemaakt, kan daarin berusten en zich terugtrekken uit de zittingscommissie voordat er een beslissing op het bezwaar is genomen.

Artikel 20 Behandeling ter zitting

- Lid 1 De commissie stelt de klager in de gelegenheid de klacht mondeling toe te lichten, tenzij de klacht kennelijk niet ontvankelijk is. De klachtencommissie geeft eveneens de persoon tegen wiens beslissing, besluit of gedragingen de klacht is gericht de gelegenheid tot een mondelinge of schriftelijke toelichting.
- Lid 2 De commissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, op grond van het beginsel van hoor en wederhoor, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen.
- Lid 3 De klager en de persoon tegen wiens beslissing, besluit of gedraging de klacht is gericht, kunnen zich doen bijstaan door hen aan te wijzen personen. Indien de klager geen raadsman heeft, kan de voorzitter hem op zijn verzoek een raadsman toevoegen. Is de toegevoegde raadsman een advocaat, dan geschiedt diens beloning en vergoeding van door hem gemaakte onkosten overeenkomstig het Besluit vergoedingen toegevoegde raadslieden in strafzaken.
- Lid 4 Indien de klager de Nederlandse taal niet verstaat, schakelt de voorzitter zo nodig een tolk in. De vergoeding voor de door tolken verrichte werkzaamheden wordt bepaald conform het door Trajectum vastgestelde beleid.

Artikel 21 Bevoegdheden van de commissie

- Lid 1 De leden van de commissie ontvangen van de verweerder en van de medewerkers in de inrichting alle door hen gewenste inlichtingen. De commissie heeft het recht alle stukken met voor de klacht relevante aspecten in te zien.
- Lid 2 De commissie kan, hetzij uit eigen beweging, hetzij op verzoek van de verweerder, van de klager of van de persoon tegen wie de klacht gericht is, ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- Lid 3 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. Klager wordt gevraagd om hiervoor schriftelijk toestemming te geven.
- Lid 4 De leden van de commissie en de secretaris hebben in het kader van de afwikkeling van klachten toegang tot alle plaatsen in de inrichting waar cliënten verblijven. Hierbij wordt de persoonlijke levenssfeer van de cliënten zoveel mogelijk in acht genomen.
- Lid 5 De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Voor zover het raadplegen van deskundigen of getuigen kosten met zich meebrengt, komen deze voor rekening van Trajectum, voor zover deze van tevoren hiermee heeft ingestemd.
De kosten voor het inroepen van getuigen of deskundigen op verzoek van de klager en/of verweerder komen voor rekening van degene die deze inroept, tenzij de commissie anders beslist.
- Lid 6 Als een cliënt in een bepaalde periode meerdere klachten indient, kan de commissie de klachten voegen en tegelijkertijd behandelen.
- 

Artikel 22 Stopzetten klachtbehandeling

- Lid 1 In geval van dringende reden kan de klachtencommissie besluiten de klachtbehandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich in zijn klachten (verbaal) agressief of beledigend naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtbehandeling in alle redelijkheid niet meer kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
- Lid 2 Indien klager zijn klacht intrekt wordt de behandeling van de klacht gestaakt. Intrekking van de klacht dient schriftelijk te gebeuren. Indien tijdens de zitting een klachtonderdeel wordt ingetrokken wordt dit in de beslissing vermeld.


Artikel 23 Geheimhouding

- Lid 1 Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding. Dit geldt niet in gevallen waarbij enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of waar uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
- Lid 2 Voorts draagt een ieder zorg voor de vernietiging van de stukken die hij voor de behandeling van een klacht heeft ontvangen. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.

Artikel 24 Beslissing

- Lid 1 De commissie kan tot de volgende beslissingen komen:
- onbevoegd verklaren van de commissie;
 - niet-ontvankelijk verklaren van de klacht;
 - (gedeeltelijk) ongegrond verklaren van de klacht, of
 - (gedeeltelijk) gegrond verklaren van de klacht.
- Lid 2 De klachtencommissie kan de klacht gegrond verklaren:
- a) indien de beslissing of gedraging in strijd is met een in de inrichting geldend voorschrift;
 - b) indien de beslissing of gedraging in strijd is met een wettelijk voorschrift;
 - c) indien de beslissing of gedraging bij afweging van alle in aanmerking komende belangen en omstandigheden onredelijk of onbillijk moet worden geacht.
- Lid 3 Als de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart kan de commissie aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van de instelling ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 25 Termijn en afschrift van de beslissing

- Lid 1 De commissie stuurt uiterlijk binnen vier weken of zoveel eerder als mogelijk is na behandeling van de klacht zijn met reden omklede schriftelijke beslissing aan:
- de klager;
 - de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was;
 - degene tegen wie de klacht gericht is;
 - de locatiemanager;
 - de cliëntvertrouwenspersoon.
- 
- A decorative purple triangle in the bottom right corner of the page.

- Lid 2 Als de commissie de klacht gegrond verklaart en de klacht betrekking heeft op de locatiemanager, stuurt de commissie een afschrift van haar met redenen omklede beslissing aan de Raad van Bestuur.
- Lid 3 De secretaris van de Raad van Bestuur onderzoekt of de gegrond bevonden klacht het karakter van een incident overstijgt en of de organisatie hierover geïnformeerd moet worden. In een dergelijk geval deelt de secretaris de uitspraak met de locatiemanagers van de overige sectoren.
- Lid 4 Indien de commissie afwijkt van de termijnen, benoemd in de lid 1, doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de verweerder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Beslissing van Trajectum

Artikel 26

- Lid 1 De locatiemanager van de betrokken sector laat ten aanzien van de klacht de klager, de bij de klacht betrokken medewerkers en de commissie binnen twee weken schriftelijk weten of hij naar aanleiding van de uitspraak van de commissie maatregelen zal nemen en zo ja welke. Deze maatregelen worden nader omschreven. Deze mededeling heeft te gelden als mededeling van de instelling als zorgaanbieder op grond van artikel 17 lid 1 van de Wkkgz. Een afschrift van de reactie op gegronde klachten wordt door de locatiemanager aan de Raad van Bestuur gestuurd.
Bij afwijking van de termijn van twee weken, doet de locatiemanager van de betrokken sector daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de locatiemanager zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- Lid 2 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de instelling/ de locatiemanager van de sector daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de instelling/ locatiemanager van de sector ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Beroep en andere mogelijkheden

Artikel 27

- Lid 1 Ten aanzien van klachten die vallen onder de Wkkgz kan de klager de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg in Den Haag inschakelen.
Klager kan een klacht indienen als:
1. er is gehandeld in strijd met hoofdstuk 3, § 1 Wkkgz, waarin is vastgesteld hoe de instelling de klachtenprocedure heeft geregeld;
 2. klager van mening is dat de mededeling van de instelling (op grond van artikel 17, lid 1 Wkkgz) diens klacht in onvoldoende mate wegneemt.
- Lid 2 Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van het klagen bij de civiele rechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de Minister van Justitie of andere organen die daartoe bevoegd zijn.

Dossiervorming en bewaartermijn

Artikel 28

- Lid 1 Uitspraken van de klachtencommissie worden, samen met de andere stukken die in het kader van de klachtenbehandeling worden verzameld, vastgelegd in een bestand. Voor deze gegevens geldt een bewaartermijn van 2 jaren te rekenen vanaf de datum van de beslissing, tenzij er zwaarwegende belangen zijn die maken dat de stukken langer moeten worden bewaard . De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is namens de Raad van Bestuur aangewezen als houder van dit bestand en draagt zorg voor een zorgvuldige omgang met deze gegevens. Het klachtendossier is slechts ter inzage voor betrokkenen en voor de leden van de klachtencommissie.
- Lid 2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Het Jaarverslag

Artikel 29

- Lid 1 De commissie brengt jaarlijks vóór 1 mei aan de Raad van Bestuur een niet tot personen herleidbaar verslag uit over haar werkzaamheden. Dit verslag wordt besproken tijdens de jaarlijkse vergadering van de klachtencommissie. Hierbij is een lid van de Raad van Bestuur aanwezig.
- Lid 2 Het jaarverslag van de klachtencommissie kan geheel of gedeeltelijk worden opgenomen in het jaardocument maatschappelijke verantwoording en of het jaarrapport conform het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Overige bepalingen

Artikel 30 Inzage in het klachtenreglement

Het klachtenreglement is ter inzage aanwezig op iedere afdeling en in het documentbeheersysteem (iProva). In de huisregels wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht. De groepsleiding dient een klaagschrift uit te reiken aan de cliënt wanneer de cliënt hierom verzoekt.

Artikel 31 Kosten en vacatiegelden

- Lid 1 De kosten van de klachtencommissie komen ten laste van Trajectum.
- Lid 2 De leden van de klachtencommissie genieten vergoeding voor reis- en verblijfskosten en een vacatiegeld met betrekking tot hun werkzaamheden.

Artikel 32 Vaststelling en wijzigingen

- Lid 1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur, nadat het ter instemming is voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad. Het reglement wordt tevens voor advies voorgelegd aan de klachtencommissie.
- Lid 2 De commissie kan de Raad van Bestuur voorstellen doen met betrekking tot wijziging van dit reglement.
- Lid 3 De klachtencommissie beslist in gevallen waarin deze regeling niet voorziet.

Artikel 33 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 17-05 -2021.



KLACHTENREGLEMENT TRAJECTUM WZD KLACHTEN

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (WZD) in werking getreden. Deze wet vervangt de wet Bopz. Met ingang van 1 juli 2020 geldt voor alle cliënten en voor alle onvrijwillige zorg de WZD. Dat betekent dat alle klachten over onvrijwillige zorg, wilsonbekwaamheidsbeoordelingen als bedoeld in de WZD, beslissingen over verlof en ontslag van cliënten die vallen onder de WZD en de beslissingen en nakoming van de verplichtingen van de WZD-functionaris (WZD-klachten) onder de klachtenregeling van de WZD vallen (met uitzondering van klachten van forensische cliënten over de maatregelen die genoemd zijn in artikel 51a Wzd). Voor WZD-klachten zijn externe procedures ingericht:

- Trajectum heeft externe cliëntenvertrouwenspersonen via de organisaties Zorgbelang en Quasir. Deze organisaties kennen hun eigen klachtenprocedure als een cliënt een klacht heeft over de cliëntenvertrouwenspersoon. Informatie hierover is te vinden op de website van Zorgbelang en Quasir.
- een externe klachtencommissie: de brancheorganisaties Actiz en VGN hebben samen met cliëntorganisaties een externe klachtencommissie opgericht, de KCOZ: klachtencommissie onvrijwillige zorg.

Voor klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en klachten van forensische cliënten over de maatregelen die genoemd zijn in artikel 51a Wzd, geldt een aparte klachtenregeling.

Klachten op grond van de Wet Zorg en Dwang (WZD)

Trajectum is een instelling die valt onder de Wet Zorg en Dwang (WZD).

Trajectum maakt gebruik van externe (onafhankelijke) cliëntenvertrouwenspersonen WZD. Cliënten kunnen met vragen en klachten over de WZD en voor ondersteuning bij het indienen van een klacht terecht bij de cliëntenvertrouwenspersonen WZD, de contactgegevens worden vermeld in de folder over de klachtenregeling.

Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Klachten over onvrijwillige zorg worden behandeld door de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) waarbij Trajectum is aangesloten.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

Er kan een klacht worden ingediend over:

- de beslissing dat een cliënt of bewoner niet zelf in staat wordt geacht te kunnen beslissen over zijn eigen belang en veiligheid bij opname en verblijf (kort gezegd: wilsonbekwaamheid) (art. 3 lid 2 en art. 22 lid 9 WZD);
- de beslissing om onvrijwillige zorg op te nemen in het zorgplan of over verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg wordt toegepast (art. 10 en 11 WZD);
- de beslissing over het uitvoeren van het zorgplan voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillig zorg (art. 12 en 13 WZD);
- de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen (art. 15 lid 1 WZD);
- de beslissing over het bijhouden van een dossier met betrekking tot onvrijwillige zorg (art. 16 WZD);
- de beslissing rond verlof of ontslag buiten de accommodatie (art. 47 en 48 WZD);
- de beslissing van de WZD-functionaris en de nakoming van zijn verplichtingen.

Wie kan een klacht indienen?

Een cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan op grond van artikel 55 WZD een klacht indienen.

Hoe kan een cliënt/ vertegenwoordiger/ nabestaande een klacht indienen?

Klachten kunnen niet rechtstreeks worden ingediend bij de KCOZ, maar worden volgens het klachtenreglement van de KCOZ ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft.

Een klacht wordt daarom schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie van Trajectum.

Adres:

Klachtencommissie Trajectum

Hanzeallee 2

8017 KZ Zwolle

Doorgeleiding van de klacht naar de KCOZ

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie zorgt ervoor dat, in overleg met de bestuurssecretaris van de Raad van Bestuur, de klacht wordt doorgeleid naar de KCOZ. Hiertoe neemt de ambtelijk secretaris contact op met het secretariaat van de KCOZ. Er wordt een code verstrekt waarmee kan worden ingelogd op het portaal van de KCOZ. Daarmee kan de klacht veilig worden geüpload.


Voor zover de klacht betrekking heeft op de Wkkgz in plaats van de Wzd zorgt de ambtelijk secretaris er voor dat de klacht na overleg met klager wordt behandeld conform de klachtenprocedure van de Wkkgz.

De verdere behandeling van de klacht wordt, vanaf het moment dat de klacht is doorgestuurd, overgenomen door de KCOZ. Hiervoor heeft de KCOZ haar eigen klachtenreglement. Dit reglement is te vinden op de website van de KCOZ

<https://www.kcoz.nl/reglement>

Kosten:

Voor de cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

A decorative purple triangle in the bottom right corner of the page.