

# Bartiméus :

## **Klachtenprocedure voor individuele cliënten**

### **Wat doet u met een klacht? Er zijn meerdere mogelijkheden!**

Wij vinden het belangrijk dat u als cliënt of wettelijke vertegenwoordiger tevreden bent over de ondersteuning die u of uw familielid ontvangt. Soms gaat het toch mis en voelt u zich onjuist of onzorgvuldig behandeld.

U hebt als cliënt (-vertegenwoordiger) zelf de keuze met wie u uw klacht wilt bespreken. U kunt rechtstreeks contact opnemen met een vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie als u dat wilt. Wij hopen echter dat u uw klacht eerst met de betrokken medewerker of met diens leidinggevende wilt bespreken. U heeft dus meerdere mogelijkheden om uw klacht te bespreken.

Onder cliënten verstaan we ook onze leerlingen (en hun wettelijke vertegenwoordigers) die onderwijs krijgen op school of op het Rea-college.



## 1. Interne klachtenprocedure

### **Betrokken medewerker**

Uw klacht bespreekt u met de betrokken medewerker en die probeert de klacht op te lossen door een gesprek of een actie.

### **Leidinggevende**

Komt u in het gesprek met de medewerker niet tot een oplossing, kunt u de leidinggevenden van de medewerker inschakelen. Deze kan dan samen met u en de medewerker kijken welke mogelijkheden er zijn om de onvrede weg te nemen.

### **Vertrouwenspersonen**

De vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt als u een klacht heeft die u zelf niet met medewerkers kunt, wilt of durft te bespreken. De vertrouwenspersoon is vooral een luisterend oor en raadgever. Hij kan helpen uw klacht te verhelderen en denkt mee over mogelijke oplossingen. Bijvoorbeeld het zoeken naar een bemiddelaar. Ook kan hij u ondersteunen bij het indienen van uw klacht.

Vertrouwenspersonen hebben geheimhoudingsplicht.

Bartiméus beschikt over meerdere interne vertrouwenspersonen en externe vertrouwenspersonen. U kunt hen bellen of e-mailen. De contactgegevens vindt u op de website van Bartiméus of op de posters die op veel plekken in de organisatie hangen.

### **Klachtenfunctionaris**

Naast de vertrouwenspersonen heeft Bartiméus een klachtenfunctionaris. Hij is de onafhankelijke, onpartijdige en deskundige vraagbaak voor iedereen die iets met klachten te maken heeft. Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor advies en bemiddeling. Ook de klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht.

De klachtenfunctionaris bewaakt de opvang en afhandeling van klachten binnen Bartiméus. Hij registreert klachten anoniem en rapporteert daarover aan de organisatie. Hij doet voorstellen om klachten te voorkomen of om het klachtenbeleid te verbeteren. De gegevens over een klacht blijven vijf jaar bewaard. Daarna worden ze vernietigd. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via e-mail: [klachtenfunctionaris@bartimeus.nl](mailto:klachtenfunctionaris@bartimeus.nl).



## 2. Externe procedures

### **De klachtencommissie**

Als overleg en bemiddeling geen bevredigende oplossing voor uw klacht bieden of als u vindt dat uw klacht niet in aanmerking komt voor bemiddeling, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, die overgaat tot formele behandeling van uw klacht.

Voor klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers die gaan over begeleiding, behandeling of verzorging zijn wij aangesloten bij de klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU).

Als (wettelijk vertegenwoordiger van een) leerling, die onderwijs krijgt bij Bartiméus, kunt u terecht bij de landelijke Geschillencommissie voor Bijzonder Onderwijs (GCBO) als de klacht over onderwijszaken gaat.

Deze commissies hebben ook een adviserende rol naar de raad van bestuur. De adviezen zijn gericht op het oplossen of beëindigen van de ongewenste situatie waarop de klachten betrekking hebben en op het voorkomen van deze klachten in de toekomst.

### **Indienen van een klacht bij de klachtencommissie**

Een klachtencommissie neemt alleen schriftelijk klachten in behandeling. Uw klacht stuurt u naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Vermeld in uw brief duidelijk uw naam en adresgegevens, de naam van de persoon of afdeling tegen wie uw klacht is gericht en geef een korte maar heldere omschrijving van uw klacht. Uw vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het op schrift stellen van uw klacht. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Een klacht over het wonen of de dienstverlening stuurt u naar:

VGU- klachtencommissie

Postbus 10103

3505 AB UTRECHT

E: [postmaster@vgu.nl](mailto:postmaster@vgu.nl)

Een klacht over onderwijs stuurt u naar:

Landelijke Geschillencommissie GCBO

Postbus 82324

2508 EH DEN HAAG



E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

### **Behandeling van uw klacht door de klachtencommissie**

Een klachtencommissie werkt onafhankelijk. De voorzitter van de commissie is een jurist en de leden zijn deskundigen, die niet in dienst zijn bij Bartiméus. Als de klacht in behandeling wordt genomen, ontvangt u informatie over de verdere procedure. De formele procedure is vastgelegd in een reglement.

Het reglement van de klachtencommissie van de VGU is te vinden op de website van Bartiméus ([www.bartimeus.nl](http://www.bartimeus.nl)) of op te vragen bij het secretariaat VGU.

Voor de leerlingen en hun ouders die gebruik maken van het speciaal onderwijs van Bartiméus geldt dat zij een beroep kunnen doen op de landelijke klachtenregeling van het bijzonder onderwijs. (zie ook [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl))

De kosten voor ondersteuning door een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris zijn voor rekening van de instelling. Bij inschakeling van een externe adviseur of advocaat komen de kosten voor uw eigen rekening.

### **De geschillencommissie**

Als de vorige stappen geen goede oplossing hebben opgeleverd, kunt u zich nog wenden tot de geschillencommissie gehandicaptenzorg (GHC) van de Stichting Geschillencommissies Consumenten in Den Haag. Deze commissie behandelt ook claims tot € 25.000.

Het indienen van een klacht bij de geschillencommissie moet gebeuren binnen één jaar nadat u de klacht schriftelijk bij Bartiméus heeft ingediend en er zijn kosten voor u aan verbonden. Deze commissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Zie ook [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### **2.1. BOPZ-klachten (tot 1 juli 2020)**

Een speciale klachtenprocedure is er voor cliënten, die een klacht hebben over de bepaling van wilsonbekwaamheid, de beslissing tot toepassing van dwangbehandeling, de toepassing van middelen en maatregelen, vrijheidsbeperking en het niet uitvoeren van het overeengekomen ondersteuningsplan. De wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) kent een bredere groep mensen die een klacht mogen indienen. De klacht moet, evt. met ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon, schriftelijk worden ingediend bij de raad van bestuur. Zij is verplicht de klacht te laten behandelen door de VGU-klachtencommissie.

Binnen twee weken na het in behandeling nemen van de klacht, dient de externe klachtencommissie haar beslissing kenbaar te maken. Deze termijn kan



gemotiveerd met twee weken verlengd worden.

De klachtencommissie heeft het recht om tussentijds de door de organisatie genomen maatregel nietig te verklaren. Als de klacht door de commissie ongegrond wordt verklaard kan de cliënt, eventueel met inschakeling van de Inspectie voor Volksgezondheid, in beroep gaan bij de rechter.

De cliënt heeft ook het recht met zijn klacht direct naar de rechter te gaan, zonder dat de klacht eerst door Bartiméus behandeld is.

Meer informatie is te vinden op [www.dwangindezorg.nl/pdf/bopz-klachtenrecht.pdf](http://www.dwangindezorg.nl/pdf/bopz-klachtenrecht.pdf)

## **2.2 Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (vanaf 1-1-2020)**

Vanaf 1 januari 2020 is er een vergelijkbare, speciale klachtenprocedure voor cliënten met een verstandelijke beperking en cliënten met een gediagnosticeerde psychogeriatrische aandoening (dementie), die een klacht hebben over de bepaling van wilsonbekwaamheid, de beslissing tot toepassing van onvrijwillige zorg, het uitvoeren van het zorgplan voor zover van toepassing op onvrijwillige zorg, zorg in onvoorziene situaties, het bijhouden van het dossier voor zover van toepassing op onvrijwillige zorg, of over het nakomen van een verplichting of over een beslissing van de Wzd-functionaris.

De raad van bestuur is verplicht zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 14 dagen na het begin van de zorg, een schriftelijk overzicht van de rechten van de cliënt in het kader van deze wet, aan hem te doen toekomen. De Wet zorg en dwang kent een bredere groep mensen die een klacht mogen indienen. De klacht moet, eventueel met ondersteuning van de externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de raad van bestuur. Zij is verplicht de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie onvrijwillige zorg ([www.KCOZ.nl](http://www.KCOZ.nl)) Het klachtenreglement van deze commissie is te vinden op hun website.

## **3. In het kort**

Wat te doen bij een klacht? U kiest dat zelf:

1. bespreken met degene tegen wie de klacht gericht is en
2. zo nodig bespreken met diens leidinggevende of
3. inschakelen vertrouwenspersoon voor advies of een luisterend oor of
4. inschakelen klachtenfunctionaris voor overleg over bemiddeling of verdere behandeling van de klacht;

# B:

5. indien de klacht nog niet opgelost is of u het voorgaande niet wilt, de klacht schriftelijk indienen bij de externe klachtencommissie;
6. indien niet eens met het besluit van de klachtencommissie eventueel de vervolgstap naar de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg in Den Haag nemen
7. een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen wordt ingediend bij de raad van bestuur die deze klacht moet laten behandelen door de externe klachtencommissie VGU (bij BOPZ-klachten) of bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg (bij Wzd-klachten)  
U kunt zich laten ondersteunen door de externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
8. U kunt gebruik maken van andere mogelijkheden zoals indienen van een klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, een tuchtrechtcollege, of een civiele of strafrechtelijke procedure starten