

Bartiméus :

Informatiebrochure

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 coaching 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. Zie de bijlage.

De contactgegevens vindt u ook op de website van Bartiméus ([Niet tevreden? Vertel het ons! - Bartimeus](#)) of op de flyers 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 drie jaar bewaard in het klachtendossier. Daarna worden ze vernietigd. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via e-mail: klachtenfunctionaris@bartimeus.nl In het klachtenreglement staat precies beschreven hoe een klachtbehandeling in zijn werk gaat.



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, externe klachtencommissie.

De behandeling van klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers die gaan over begeleiding, behandeling of verzorging is ondergebracht bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement Zorg in Gorinchem.

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 binnen een jaar nadat gebeurtenis heeft plaatsgevonden. 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 zorg of dienstverlening stuurt u naar:

Klachtencommissie Bartiméus – ambtelijk secretariaat
Centraal Bureau Klachtenmanagement Zorg
Molenstraat 3
4201 CX Gorinchem
Of email naar: klachten@cbkz.nl



Een klacht over onderwijs stuurt u naar:
Landelijke Geschillencommissie GCBO
Postbus 82324
2508 EH DEN HAAG
Of email naar: 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 van de commissie over de verdere procedure. De formele procedure is vastgelegd in een reglement. Het reglement van de klachtencommissie is te vinden op de website van Bartiméus (www.bartimeus.nl) of op te vragen bij CBKZ.

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)

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

Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang

Er is een 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

B:

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 (onvrijwillige) 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). 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 van een vertrouwenspersoon voor advies of een luisterend oor
4. inschakelen van de klachtenfunctionaris voor advies, overleg over bemiddeling of verdere behandeling van de klacht;
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 de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). 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.



Bijlage (juni 2024)

Interne vertrouwenspersonen Zorg

Je kunt met één van onze interne vertrouwenspersonen praten. Zij zijn deskundig en bieden een luisterend oor. Je kunt hen om advies of om ondersteuning vragen. Alle vertrouwenspersonen hebben geheimhoudingsplicht.

De vertrouwenspersonen die bij Bartiméus werken zijn:

Wija van der Kaaden, geestelijk verzorger

E-mail: wvdkaaden@bartimeus.nl

Telefoon: 06 4231 2717

Diana Massaar, coördinator Werkpad

E-mail: dmassaar@bartimeus.nl

Telefoon: 06 2362 3407

Carolien Verhagen, coördinator vrije tijd

E-mail: cverhagen@bartimeus.nl

Telefoon: 06 4206 2480

Nico Robbertsen, ambulante onderwijskundig begeleider

E-mail: nrobbertsen@bartimeus.nl

Telefoon: 06 1853 0238

Ondersteuning door externe vertrouwenspersoon

Externe vertrouwenspersoon Zorg voor cliënten en hun vertegenwoordigers. Zij is niet in dienst van Bartiméus:

Ingrid de Vreede

E-mail: i.devreede@hetlsr.nl

Telefoon: 06 4637 3147

Externe cliëntvertrouwenspersonen bij onvrijwillige zorg

Ingrid Drost, Chantal Willemsen, Margoot van Woensel en Bauke van der Geest zijn externe vertrouwenspersonen die je kunnen ondersteunen als het gaat om verzet tegen onvrijwillige zorg vanuit de **Wet zorg en dwang**.

Ingrid Drost (voor Doorn)

E-mail: i.drost@zorgstem.nl

Telefoon: 06 2564 4911



Chantal Willemsen (voor Doorn)

E-mail: c.willemsen@zorgstem.nl

Telefoon: 06 2883 8060

Margoot van Woensel (voor Zeist)

E-mail: m.vanwoensel@zorgstem.nl

Telefoon: 06 4087 8060

Bauke van der Geest (voor Ermelo)

E-mail: b.vandergeest@hetlsr.nl

Telefoon: 06 2133 3596