

## **Klachtenregeling familie en andere betrokkenen**

### **Klachtenregeling Arduin**

Het kan voorkomen dat er klachten zijn die betrekking hebben op het wonen en werken van cliënten binnen Arduin.

Door een toenemende mondigheid van de burgers, in casu cliënten van Arduin en hun familie (of andere betrokkenen), zijn de eisen aan het beleid aangescherpt.

Een klachtencommissie is dan ook mede een uitstekend middel om tot kwaliteitsverbetering te komen. Elke klacht is namelijk een toetssteen voor de uitvoering van het beleid.

Een terechte klacht dient niet alleen tot erkenning te leiden, maar ook tot verbetering van het werk, attitudes enz..

Sinds 2 oktober 1997 functioneert de nieuwe klachtencommissie voor cliënten en ouders van Arduin.

### **INFORMATIE**

Service Center

Seissingel 4, 4333 GV Middelburg

Postbus 85, 4330 AB Middelburg

telefoon: 0118 - 43 45 00 / fax: 0118 - 43 45 99

[info@arduin.nl](mailto:info@arduin.nl)

### **WAT IS EEN KLACHT?**

Algemeen: Elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers van Arduin, of van Arduin zelf.

Specifiek: Een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 BOPZ (Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen). Een klacht kan alleen worden ingediend door/ namens onvrijwillig opgenomen cliënten in het kader van de BOPZ.

Ernstig: Indien een klacht zich richt op een situatie met een structureel karakter, is er sprake van een ernstige klacht. Dit geldt ook als voorspeld kan worden dat de klacht zich zal herhalen, zonder dat er maatregelen worden genomen door de organisatie.

### **WIE KUNNEN EEN KLACHT INDIENEN?**

- \* Cliënten van Arduin
- \* Ouders of familie van cliënten van Arduin
- \* Andere betrokkenen

### **WELK DOEL HEEFT DE KLACHTENCOMMISSIE?**

De commissie heeft tot doel het gehoor bieden aan individuele klachten en het voorzien in een zo onpartijdig mogelijke bemiddeling ervan.

## **BEMIDDELING VOORAF**

\* Indien de klager hiertoe bereid is, wordt eerst zoveel mogelijk binnen de organisatie naar een oplossing gezocht.

\* Wanneer geen oplossing binnen de organisatie gevonden wordt, kan de klacht ter bemiddeling aan de klachtenfunctionaris worden voorgelegd.

\* Wanneer bemiddeling door de klachtenfunctionaris mislukt, danwel de klager niet tot deze vorm van bemiddeling bereid is, wordt de officiële klachtenprocedure gestart.

## **DE KLACHTENPROCEDURE**

\* Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. De klager kan bij de formulering van de klacht zo nodig een beroep doen op de klachtenbemiddelingsfunctionaris of de secretaris van de commissie.

De klacht dient verstuurd te worden naar:

Klachtencommissie Arduin

t.a.v. dhr. F. Möhlmann

Postbus 85

4330 AB Middelburg

- De ontvangst van een klacht wordt aan de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure.
- Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan, doet de commissie binnen drie werkdagen mededeling aan diegene op wie de klacht betrekking heeft en aan de directie. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure.
- De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld, mondeling of schriftelijk, een toelichting te geven op datgene waarover is geklaagd.
- De van beide partijen ontvangen informatie, voorzover niet aangemerkt als vertrouwelijk, wordt op basis van beginsel 'hoor en wederhoor', onderling uitgewisseld.
- In geval van een algemene klacht, stelt de commissie binnen vier weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en, indien Arduin niet de aangeklaagde is, de directie in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen daarvan. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
- De directie van Arduin deelt aan klager, beklagde en commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- In geval van een specifieke klacht geeft de commissie binnen twee weken na indiening van de klacht schriftelijk kennis of de klacht wel of niet gegrond is.
- De directie van Arduin deelt aan klager en commissie, zo spoedig mogelijk na ontvangst van het oordeel van de commissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

## **TOT SLOT**

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon(en). Een

klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken. Een klacht die gericht is op schadevergoeding wordt doorverwezen naar de directie van Arduin. Het reglement van de klachtencommissie is verkrijgbaar bij de informatiewinkel van Arduin. Wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van de melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen, of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld, dan moet de klachtencommissie deze ernstige situatie aan de inspectie melden. Los daarvan neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling en gaat zij na of de klacht gegrond is, waarbij de gebruikelijke procedure wordt gevolgd.

### **SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE:**

Dhr. A de Vries, voorzitter

Dhr. F. Möhlmann, secretaris (namens Arduin): 0118-434500

Dhr. L.W. Oranje (namens Arduin)

Dhr. A. Ouwerkerk (namens Cliëntenraad)

*Klachtenbemiddelingsfunctionaris:*

Dhr. R. Verburg

*Plaatsvervangend lid:*

Mevr. I. Goetheer, namens cliëntenraad

Mevr. L. Klapwijk-Rijtsema, namens cliëntenraad

Mevr. M. Sekawael, namens Arduin

één van de orthopedagogen, namens Arduin

Vertrouwenspersonen

Mevr. C. Rosseel

Mevr. M. Stouten

Middelburg, 20-1-2012