

Klachtenregeling voor cliënten en leerlingen van Visio

1. Inleiding

Visio verzorgt onderwijs, zorg en andere diensten voor mensen met een visuele beperking. Ook mensen die daarnaast een andere beperking hebben, kunnen bij Visio terecht. Met vakmanschap en bezieling begeleiden onze medewerkers de cliënten en leerlingen bij een zo zelfstandig mogelijk leven.

Toch kan er iets misgaan in het contact of in de uitvoering van de zorg of onderwijs, waardoor een cliënt of leerling zich niet goed behandeld voelt. Visio hecht eraan om klachten van cliënten en leerlingen snel en goed op te vangen en op te lossen. Dat hoort bij goede dienstverlening. Bovendien wil Visio leren van klachten en signalen van onvrede. Ze helpen ons om kritisch te kijken naar de gang van zaken in de organisatie en deze, waar nodig, te verbeteren. Ook stelt de overheid regels voor de klachtenopvang, zowel in de zorg als in het onderwijs. Vanzelfsprekend houdt Visio zich aan deze regels.

Bij klachten denken we aan conflicten, onenigheid, meningsverschillen, strijd en problemen. Soms ernstig, soms minder ernstig. Visio staat open voor alle soorten klachten en alle signalen van onvrede. Cliënten/leerlingen moeten hun verhaal kwijt kunnen en moeten terecht kunnen bij iemand die een luisterend oor biedt en hen helpt bij het oplossen van een probleem of het wegnemen van de onvrede. In dit document verstaan we onder 'klacht' alle uitingen van conflicten, onvrede, ongenoegen en vergelijkbare signalen.

In dit document vind je een beschrijving van de klachtenopvang voor cliënten en leerlingen zoals die bij Visio geregeld is. Daarnaast is een folder beschikbaar, waarin de klachtenregeling op een toegankelijke manier wordt uitgelegd.

Bijlage A bevat een overzicht van de relevante wetgeving voor de klachtenregeling en bijlage B toont welke zorgkantoren vier aanbieders hebben geselecteerd voor het leveren van cliëntenvertrouwenspersonen (CVP) in alle zorgkantorregio's.

2. Klachtenregeling samengevat mogelijkheden voor cliënten en/of leerlingen

Onvrede bespreekbaar maken

Wanneer een cliënt of leerling niet tevreden is over de zorg of het onderwijs van Visio, heeft het de voorkeur om dit (eerst) te bespreken met de direct betrokken medewerker(s). Hierdoor krijgen medewerkers direct feedback op hun handelen of op processen die niet goed lopen en dit leidt meestal tot de beste en snelste oplossingen. Uiteraard kan de cliënt of leerling ook terecht bij de leidinggevende van de medewerker.

Klachtenfunctionaris

Wanneer een cliënt of leerling behoefte heeft aan bijstand of ondersteuning bij problemen, gevoelens van onvrede of een klacht, dan kan hij¹ *daarvoor terecht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris ondersteunt de cliënt/leerling bij het helder krijgen van het probleem en kan helpen bij het achterhalen en begrijpen van informatie en het bespreekbaar maken van de onvrede met de medewerker, manager of directeur.

De klachtenfunctionaris richt zich bij zijn werkzaamheden op het bereiken van een gezamenlijke en duurzame oplossing van de onvrede.

De klachtenfunctionaris kan de klager en de beklagde ook bijstaan in gesprekken en een bemiddelende rol spelen. Het doel van de bemiddeling is het vinden van oplossingen, waarmee partijen zich kunnen verenigen en te proberen om de relatie tussen klager en Visio te herstellen. De klachtenfunctionaris geeft hierbij informatie en advies en biedt ondersteuning aan beide partijen. Hij fungeert vooral als 'bruggenbouwer' tussen de cliënt/leerling en Visio. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden vanuit een professioneel onafhankelijke, neutrale en meerpartijdige positie.

Vertrouwenspersoon

Ook een vertrouwenspersoon kan helpen bij het bespreekbaar maken van klachten. Het belangrijkste verschil met de functie van klachtenfunctionaris is dat de vertrouwenspersoon zich opstelt als partijdige ondersteuner en opkomt voor het individuele belang van de cliënt/leerling. De vertrouwenspersoon staat vooral achter en naast de klager, biedt bijstand en advies en steunt de cliënt/leerling in het streven zijn doel te bereiken. De vertrouwenspersoon kan optreden als pleitbezorger. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Visio en werkt onafhankelijk van de organisatie.

¹ Waar in dit document 'hij' staat, kan ook 'zij', 'hen' of 'haar' worden gelezen.).

Net als de klachtenfunctionaris heeft de vertrouwenspersoon geheimhoudingsplicht en handelt de vertrouwenspersoon vanuit een professionele en onafhankelijke positie.

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen van Visio staan op de website van Visio onder de kop Klachtenregeling cliënt/leerling.

Vertrouwenspersonen Jeugdhulp

Kinderen en hun ouders/verzorgers die specifiek ondersteuning krijgen vanuit de jeugdzorg kunnen contact opnemen met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem (voorheen het AKJ). De contactgegevens van Jeugdstem zijn te vinden via www.jeugdstem.nl.

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Voor klachten over onvrijwillige zorg kunnen cliënten en/of hun vertegenwoordigers een beroep doen op externe vertrouwenspersonen die speciaal zijn aangesteld om te ondersteunen bij klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd). De vertrouwenspersoon heeft in de Wzd de naam 'cliëntenvertrouwenspersoon' en de functie en taken zijn geregeld in deze wet. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van deze 'cliëntenvertrouwenspersonen Wzd'. De zorgkantoren hebben vier aanbieders geselecteerd voor het leveren van cliëntenvertrouwenspersonen in alle zorgkantorregio's. Medewerkers en/of de klachtenfunctionaris en/of de vertrouwenspersoon kunnen de cliënt desgewenst doorverwijzen naar de geselecteerde aanbieder in zijn/haar regio.

De contactgegevens staan vermeld in de bijlage van deze klachtenregeling. Voor meer informatie: www.stemgever.nl

Geschillen-/klachtencommissies

Als een cliënt niet tevreden is met de afhandeling van een klacht door Visio, is sprake van een geschil. Dit geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg (GHC) in Den Haag, een onafhankelijke en wettelijk erkende geschilleninstantie waar Visio zich bij heeft aangesloten. In uitzonderingsgevallen kan een klager rechtstreeks bij de Geschillencommissie een klacht indienen. Dit is mogelijk als van klager niet in redelijkheid kan worden verlangd dat hij zijn klacht bij Visio indient. De Geschillencommissie beoordeelt of hier sprake van is. Ook wanneer een klacht niet binnen de termijn van zes weken door Visio is afgehandeld (of binnen tien weken wanneer sprake is van verlenging) kan de klager zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden.

De Geschillencommissie doet binnen zes maanden een uitspraak over de klacht. Deze uitspraak is bindend, dat betekent dat zowel klager als Visio zich aan de uitspraak van de Geschillencommissie moeten houden. Verder kan de Geschillencommissie een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-. Aan behandeling van het geschil door de

Geschillencommissie zijn kosten verbonden voor cliënten. Voor meer informatie:

www.degeschillencommissiezorg.nl

Voor klachten over onvrijwillige zorg kunnen cliënten zich wenden tot de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, waar Visio bij aangesloten is. Een klacht over onvrijwillige zorg dient ingediend te worden bij de cliëntvertrouwenspersoon WZd en de Klachtenopvang Koninklijke Visio, waarna Visio zorgt voor het doorsturen van de klacht naar de KCOZ. Voor meer informatie: www.kcoz.nl en www.vgn.nl.

De scholen van Visio zijn (verplicht) aangesloten bij een aantal landelijke geschillencommissies die zijn ondergebracht bij de 'Stichting Onderwijsgeschillen'. Wanneer binnen het onderwijs sprake is van een geschil, kunnen leerlingen en/of hun ouders dit geschil voorleggen aan een van deze commissies. Ook hier blijft het uitgangspunt dat eerst geprobeerd wordt intern het geschil op te lossen, hoewel het juridisch mogelijk is rechtstreeks een klacht in te dienen bij de verantwoordelijke commissie.

Visio is onder meer aangesloten bij de Geschillencommissie passend onderwijs (GPO) en de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO). Voor meer informatie:

www.onderwijsgeschillen.nl

Cliënten die klachten hebben over zorg die wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet, kunnen zich wenden tot de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland waarbij Visio is aangesloten. Voor meer informatie: www.klachtencommissiejeugdnn.nl.

De contactgegevens van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg, de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland en de verschillende geschillencommissies waar Visio bij is aangesloten, kunnen worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via het e-mailadres klacht@visio.org of via telefoonnummer 088 – 585 50 00 (receptie Bestuurs- en Bedrijfsbureau Huizen)

De rechtstreekse nummers van de klachtenfunctionarissen zijn:

- 06-54 96 30 39 (Anke de Veer)
- 06-29 65 14 79 (Martine Vos)

Het postadres is: Klachtenfunctionarissen Koninklijke Visio, Postbus 1180, 1270 Huizen.

Contactgegevens vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon van Visio is bereikbaar op 06- 54 65 05 05 (Caroline ten Cate). De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang is bereikbaar via de aanbieder in de regio, zie bijlage **B**.

De vertrouwenspersoon Jeugdhulp is bereikbaar via www.jeugdstem.nl of telefoonnummer 088 555 1000.

3. Klachtenregeling cliënten en leerlingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De instelling: Koninklijke Visio, expertisecentrum voor blinde en slechtziende mensen.
 - b. Klacht: Een uiting van onvrede over de bejegening of (gebrek aan) zorg/dienstverlening door (een medewerker van) Koninklijke Visio, schriftelijk dan wel mondeling kenbaar gemaakt door of namens de cliënt of leerling.
 - c. Klager: De persoon die een klacht indient. De klager kan de (voormalige) cliënt of leerling zelf zijn en/of diens wettelijk vertegenwoordiger, een nabestaande of naaste die door de (voormalig) cliënt/leerling en/of wettelijk vertegenwoordiger schriftelijk is gemachtigd.
 - d. Nabestaande: Een persoon die de status heeft van naaste of wettelijk vertegenwoordiger van een overleden cliënt/leerling, dat wil zeggen: de echtgenoot of geregistreerde partner; bloed- of aanverwanten en huisgenoten bij wie de overledene (deels) in hun levensonderhoud voorzag; bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
 - e. Vertegenwoordiger: De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats of naast de cliënt/leerling moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen naar de cliënt/leerling. Het betreft hier een zaakwaarnemer, een door de cliënt aangewezen of schriftelijk gemachtigde persoon en/of een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder, curator).
- Iedereen die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt, is zelf bevoegd een klacht in te dienen.
- f. Aangeklaagde: De (rechts)persoon tegen wie de klacht zich richt. Het betreft hier degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

- g. Klachtenfunctionaris: De door Koninklijke Visio aangewezen persoon die is belast met de opvang van en bemiddeling bij klachten van cliënten en leerlingen.
- h. Vertrouwenspersoon (vrijwillige zorg en onderwijs): De door Koninklijke Visio aangewezen persoon die is belast met het ondersteunen van cliënten en leerlingen bij het nemen van stappen die nodig zijn om voor hun belang op te komen.
- i. Cliëntenvertrouwenspersoon (onvrijwillige zorg): In de Wet zorg en dwang is de functie van vertrouwenspersoon wettelijk geregeld en heeft deze de naam van cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon informeert en adviseert cliënten over hun rechten, ondersteunt bij het indienen van klachten en fungeert als vertrouwelijke gesprekspartner. De beschikbaarheid van de cliëntenvertrouwenspersoon wordt gefaciliteerd door de zorgkantoren.
- j. Klachtenbemiddeling: Het werken aan herstel van de relatie tussen klager en Koninklijke Visio met als doel het vinden van oplossingen waarmee partijen zich kunnen verenigen en/of het wegnemen van de geuite onvrede.
- k. Klachtenregeling voor cliënten en leerlingen: Regeling waarin geregeld en beschreven staat hoe Koninklijke Visio omgaat met klachten en uitingen van onvrede door cliënten en leerlingen.
- l. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg: Een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar Visio zich (verplicht) bij heeft aangesloten. De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt klachten van cliënten (hun naasten, nabestaanden of vertegenwoordigers) tegen zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en die voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt onder meer klachten die betrekking hebben op de door de zorgaanbieder geleverde zorg, de manier waarop de zorgaanbieder met de cliënt omgaat en het schenden van de privacy van de cliënt in de zorginstelling.
- m. Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs: Bestaat uit een aantal commissies die geschillen behandelen die zich voordoen binnen het primair-, voortgezet-, speciaal-, voortgezet speciaal- en beroepsonderwijs en volwasseneneducatie. De Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs behandelen klachten over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan. Het Reglement Landelijke Klachtencommissie GCBO bepaalt dat een (ex-)leerling, een ouder van een minderjarige (ex-)leerling, het personeel, de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan als klager een

klacht kunnen indienen.

o. Geschillencommissie Passend Onderwijs: Bij deze geschillencommissie kunnen (ouders van) leerlingen in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en het (voortgezet) speciaal onderwijs een klacht indienen tegen het bevoegd gezag over:

- i. de (weigering van) toelating van een leerling die extra ondersteuning behoeft op scholen die vallen onder de samenwerkingsverbanden voor passend onderwijs;
- ii. de verwijdering van een leerling; en iii. de vaststelling of bijstelling van het ontwikkelingsperspectief voor een leerling die extra ondersteuning nodig heeft. Op het moment dat de klacht van de ouders of leerlingen niet specifiek gaat over dit type geschillen, dan stuurt de Geschillencommissie Passend Onderwijs de klacht door naar de instantie die wel bevoegd is van de klacht kennis te nemen.

p. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ): Een klachtencommissie die oordeelt over klachten die gaan over onderwerpen die in de Wzd zijn genoemd. De KCOZ behandelt onder meer klachten die betrekking hebben op een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt, een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen en een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren.

Een klacht over onvrijwillige zorg dient ingediend te worden bij de cliëntvertrouwenspersoon Wzd en de Klachtenopvang Koninklijke Visio, waarna Visio zorgt voor het doorsturen van de klacht naar de KCOZ.

q. Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland: Bij deze klachtencommissie kunnen klachten worden ingediend over zorg die is verleend op basis van de Jeugdwet. Jongeren vanaf 12 jaar kunnen hier zelf een klacht indienen maar ook kunnen ouders, de voogd, stief- of pleegouders een klacht indienen. Bij jongeren onder de 12 jaar moet iemand anders namens de jongere de klacht indienen.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

2.1 Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en leerling door het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten.

2.2 Zo mogelijk oplossen van de klachten van cliënten en leerlingen en het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde.

2.3 Een bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Visio, door het adviseren van de Raad van Bestuur, de directies en het management op basis van de binnengekomen klachten.

Artikel 3 Wijze van klachtafhandeling

3.1 De klager kan zijn klacht op verschillende manieren bij Visio kenbaar maken:

- Bij de medewerker(s) en de leidinggevende van de locatie waar de klacht is ontstaan;
- Bij de klachtenfunctionaris;
- Bij de vertrouwenspersoon of, bij klachten in het kader van de Wet zorg en dwang, bij de cliëntenvertrouwenspersoon;
- Bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg of een van de externe geschillencommissies waarbij Visio aangesloten is.

3.2 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de medewerker van de locatie tegen wie de klacht gericht is, met het doel om gezamenlijk tot een bevredigende oplossing te komen.

3.3 Wanneer een klager zich niet wil of kan wenden tot de persoon en/of diens leidinggevende tegen wie de klacht gericht is, kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.

3.4 Visio streeft ernaar om met iedereen te komen tot een passende oplossing. Wanneer een klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht door Visio, kan hij zich richten tot de externe geschillencommissies waarbij Visio is aangesloten.

3.5 In uitzonderingsgevallen kan een klager rechtstreeks bij een geschillencommissie een klacht indienen. Dit is mogelijk als van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht bij Visio indient. De geschillencommissie beoordeelt of hiervan sprake is.

3.6 De werkwijze van de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg is geregeld in het 'Reglement Geschillencommissie Gehandicaptenzorg' dat is op te vragen bij de Geschillencommissie of te downloaden via de website: www.degeschillencommissiezorg.nl.

3.7 Een klager kan zich ook rechtstreeks richten tot deze geschillencommissie wanneer zijn klacht niet binnen de termijn van zes weken is afgehandeld (of binnen tien weken wanneer sprake is van verlenging). Zoals gesteld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

3.8 De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg brengt een bedrag aan klachtengeld in rekening. Deze kosten komen voor rekening van klager. Als de commissie beslist dat klager gelijk heeft dan krijgt deze het klachtengeld terug van Visio.

3.9 De werkwijze van de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs is geregeld in het 'Reglement klachtencommissies GCBO', dat is op te vragen bij de GCBO of te downloaden via de website www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

3.10 Het reglement van de Geschillencommissie passend onderwijs is geregeld in het 'Reglement Landelijke geschillencommissie passend onderwijs, dat is op te vragen bij de Stichting Onderwijsgeschillen of is te downloaden via de website www.onderwijsgeschillen.nl.

3.11 Het reglement van de externe Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg is op te vragen bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland of te downloaden via de website www.kcoz.nl

3.12 Het reglement van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland kan worden opgevraagd via het secretariaat van deze klachtencommissie: 020 - 6169292.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

4.1. De klachtenfunctionaris is aangesteld door de Raad van Bestuur van Visio en heeft een onafhankelijke positie in de organisatie.

4.2. De klager kan zijn klacht zowel schriftelijk als mondeling bij de klachtenfunctionaris indienen.

4.3. Klachten die worden ingediend bij de Raad van Bestuur van Visio worden voor behandeling doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.

4.4. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager; dit gebeurt bij voorkeur telefonisch, maar kan ook per e-mail. De afhandeling van de klacht door Visio duurt maximaal zes weken. Deze termijn kan in uitzonderingsgevallen worden verlengd tot maximaal tien weken.

4.5. Een verlenging wordt vóór het verstrijken van de eerste termijn van zes weken schriftelijk of per e-mail meegedeeld aan klager en manager die de klacht ontvangen heeft.

4.6. Het contact tussen klager en klachtenfunctionaris is vertrouwelijk. De klachtenfunctionaris onderneemt naar aanleiding van dit contact geen actie zonder toestemming van de klager.

4.7. De klachtenfunctionaris kan het volgende betekenen voor de klager:

- nagaan van doelen, verwachtingen en wensen van klager;
- adviseren en ondersteunen van de klager bij het zelf oplossen van het probleem;
- uitvoeren van bemiddelingsactiviteiten;
- geven van informatie over klachtmogelijkheden binnen en buiten de instelling.

4.8. Na afstemming met de klager, kan de klachtenfunctionaris de volgende bemiddelingsactiviteiten uitvoeren:

- contact opnemen met de betrokken manager om te bespreken op welke wijze de klacht van klager kan worden opgelost;
- een schriftelijke reactie van de manager vragen waarin deze toelicht hoe de klacht is behandeld en wat het resultaat daarvan is;
- een of meer bemiddelingsgesprekken tussen klager en beklagde(n) organiseren en begeleiden;
- Indien van toepassing: verslaglegging van gemaakte afspraken en/of verbetermaatregelen.

4.9 De klachtenfunctionaris informeert klager bij voorkeur schriftelijk, maar wanneer dat niet mogelijk is mondeling, dat de klachtenprocedure wordt afgesloten. Als de klacht naar de mening van klager niet (voldoende) is opgelost, kan de klachtenfunctionaris informatie geven over mogelijke vervolgstappen.

4.10 De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht en onthoudt zich van een mening over de aansprakelijkheid van de medewerker(s) en/of de instelling voor schade ontstaan door een fout of een tekortkoming in de dienstverlening. Wanneer klager een financiële vergoeding van schade wenst (tot maximaal € 25.000,-), verwijst de klachtenfunctionaris klager door naar de Raad van Bestuur dan wel de Geschillencommissie Zorg. Wanneer sprake is van een claim kan er niet bemiddeld worden en kan de klacht niet behandeld worden door de klachtenfunctionaris.

4.11. Indien daarvoor gronden aanwezig zijn, en alleen met expliciete toestemming van de klager vooraf, heeft de klachtenfunctionaris inzage in alle voor de klachtenbehandeling relevante gegevens en het persoonlijk dossier van cliënt/leerling.

4.12. De klachtenfunctionaris is verplicht geheimhouding te bewaren omtrent alle hem in het

kader van de klachtenbehandeling ter beschikking gekomen gegevens.

4.13 De klachtenfunctionaris voert zijn werkzaamheden uit zonder inhoudelijke inmenging van de instelling en wordt door de instelling niet benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn werkzaamheden uitvoert.

4.14 Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

4.15. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling. Hierbij heeft de klachtenfunctionaris geen rol.

4.16. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een – door de Raad van Bestuur aan te wijzen – waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5 De vertrouwenspersoon

5.1. De vertrouwenspersoon is aangewezen door de Raad van Bestuur van Visio en heeft een onafhankelijke positie.

5.2. De vertrouwenspersoon behartigt de belangen van de individuele cliënt of leerling en verleent bijstand aan cliënten en leerlingen.

5.3. De vertrouwenspersoon kan helpen bij het bespreekbaar maken van een klacht.

5.4. Cliënten en leerlingen kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht voor een luisterend oor, advies of ondersteuning.

5.5. Het contact tussen cliënt/leerling en de vertrouwenspersoon is vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon onderneemt naar aanleiding van dit contact geen actie zonder toestemming van de cliënt/leerling.

5.6. De vertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht van hetgeen in de uitoefening van zijn taak aan hem is toevertrouwd.

Artikel 6 De cliëntenvertrouwenspersoon

6.1. In de Wet zorg en dwang is de functie van vertrouwenspersoon wettelijk geregeld en heeft deze de naam van cliëntenvertrouwenspersoon. De beschikbaarheid van de cliëntenvertrouwenspersoon wordt gefaciliteerd door de zorgkantoren. Zie bijlage **B**.

6.2. De cliëntenvertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt cliënten bij vragen en zorgen rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast biedt de cliëntenvertrouwenspersoon hulp bij problemen die kunnen ontstaan tijdens opname of verblijf in een zorginstelling. Ook begeleidt de cliëntenvertrouwenspersoon cliënten bij het doorlopen van de klachtenprocedure en verstrekt informatie over hun rechten.

6.3. De cliëntenvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder.

6.4. Het contact tussen cliënt en cliëntenvertrouwenspersoon is altijd vertrouwelijk. De cliëntenvertrouwenspersoon onderneemt geen actie zonder toestemming van de cliënt. Daarnaast heeft de cliëntenvertrouwenspersoon een signalerende rol: wanneer blijkt dat de rechten van cliënten mogelijk in het geding zijn, legt de cliëntenvertrouwenspersoon deze signalen neer bij de zorginstelling.

6.5. De cliëntenvertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht van hetgeen in de uitoefening van zijn taak aan hem is toevertrouwd.

Artikel 7 Intrekken van de klacht

7.1. De klager kan te allen tijde zijn klacht intrekken, ook zonder opgave van reden.

Artikel 8 Archivering en bewaartermijn

8.1. De klachtenfunctionaris registreert de bij hem ingediende klachten en draagt zorg voor een effectieve databescherming van de geregistreeerde gegevens. Visio bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart klachtenoverzicht. Dit overzicht wordt maximaal 5 jaar bewaard. De instelling is bevoegd de bewaartermijn van het klachtenoverzicht te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 9 Rapportage

9.1. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon rapporteert driemaal per jaar (geanonimiseerd) aan de Raad van Bestuur van Visio over de bij hen ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Hierbij worden tevens – indien mogelijk - verbetermaatregelen benoemd. Deze rapportages maken onder andere deel uit van de managementrapportages die tevens worden verstrekt aan de directeuren, de centrale cliëntenraad, de GMR en OR.

9.2. Wanneer de klachtenfunctionaris dat nodig acht, rapporteert hij een klacht ook tussentijds bij de Raad van Bestuur.

9.3. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon hebben de wettelijke plicht om (vermoedens van) seksueel misbruik, een mogelijk misdrijf of calamiteit te melden bij de Raad van

Bestuur.

9.4. De klachtenfunctionaris stelt ieder jaar een jaarverslag op. Dit bevat geanonimiseerde gegevens met betrekking tot:

- het aantal klachten;
- een indicatie van de aard van de klachten;
- de wijze waarop klachten zijn afgehandeld;
- trends in aantal en aard van de klachten;
- adviezen voor verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening, het onderwijs en de dienstverlening.

9.5. De Raad van Bestuur beslist over en draagt zorg voor de verdere verspreiding van het jaarverslag.

Artikel 10 Slotbepaling

10.1. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Bijlage A

Relevante wetgeving

De opvang en behandeling van een klacht van een cliënt of leerling van Visio is een procedure die aan wettelijke regels gebonden is. Het wettelijk kader wordt gevormd door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet Zorg & Dwang, de Wet op de Expertisecentra (WEC) en de Jeugdwet.

Wkkgz

In de Wkkgz heeft de overheid vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als een cliënt/leerling een klacht heeft over de zorg. Uitgangspunt is dat klachten zo dicht mogelijk bij de bron en zoveel mogelijk in onderling overleg worden opgelost. In de Wkkgz is ook bepaald dat de zorgaanbieder een klachtenfunctionaris moet aanstellen die klager – op diens verzoek – bijstaat bij het indienen van een klacht en kan adviseren of bemiddelen tussen cliënt en zorgaanbieder, zonder dat daar voor de klager kosten aan verbonden zijn.

Wet zorg en dwang

Bij onvrede over onvrijwillige zorg kan op grond van de Wet zorg en dwang een klacht ingediend worden. Binnen Visio kan dit aan de orde zijn in het domein Wonen & Dagbesteding. In de Wet zorg en dwang is vastgelegd aan welke eisen de klachtenbehandeling moet voldoen. Zo is bepaald dat cliënten bij klachten over onvrijwillige zorg een beroep moeten kunnen doen op een externe vertrouwenspersoon Wzd (de cliëntenvertrouwenspersoon) en dat zorgaanbieders zich moeten aansluiten bij een externe klachtencommissie die bevoegd is Wzd- klachten te behandelen. Om aan deze verplichting te voldoen is Visio aangesloten bij Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland.

Wet op de Expertisecentra (WEC)

De scholen van Visio vallen onder de Wet op de expertisecentra (hierna: WEC); hierin zijn de regels vastgelegd waar de scholen aan moeten voldoen. Alle scholen in Nederland zijn wettelijk verplicht om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten van (onder meer) ouders en leerlingen. Voor de scholen van Visio is deze verplichting te vinden in de WEC. Deze wet stelt nadere eisen aan de wijze waarop de klachtencommissies voor het onderwijs zijn vormgegeven. Om te voldoen aan deze wettelijke regels is Visio aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs en de Geschillencommissie Passend Onderwijs.

Jeugdwet

Visio heeft een aantal jeugdige cliënten die zorg ontvangen gefinancierd vanuit de Jeugdwet. Op deze zorg is de Wkkgz niet van toepassing. Klachten die betrekking hebben op deze zorg dienen te worden behandeld door een klachtencommissie die voldoet aan de eisen van de

Jeugdwet. Om deze reden heeft Visio zich aangesloten bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland.

Bijlage B

Cliëntenvertrouwenspersonen

Er zijn door de zorgkantoren vier aanbieders geselecteerd voor het leveren van cliëntenvertrouwenspersonen (CVP) in alle zorgkantoorregio's.

Overzicht CVP-aanbieder per zorgkantoorregio		
Zorgkantoorregio	CVP- aanbieder	Website
Friesland, Groningen en Drenthe	Quasir	www.quasir.nl
Twente en Zwolle	LSR	www.hetlsr.nl
Arnhem, Apeldoorn/Zutphen, Midden IJssel	Zorgbelang	www.adviespuntzorgbelang.nl
Nijmegen, Noordoost Brabant, Waardenland en Midden-Brabant	Zorgbelang	www.adviespuntzorgbelang.nl
Zuid-Oost Brabant, Noord en Midden Limburg en Zuid-Limburg	Zorgbelang	www.adviespuntzorgbelang.nl
Zeeland, Zuidhollandse-Eilanden, West-Brabant, Rotterdam	LSR	www.hetlsr.nl
Westland, Schieland, Delfland, Haaglanden, Midden-Holland, Zuid-Holland Noord	Zorgstem	www.zorgstem.nl

Amstelland en de Meerlanden, Kennemerland, Amsterdam, Zaanstreek / Waterland, Noord-Holland Noord	Zorgstem	www.zorgstem.nl
Utrecht, 't Gooi en Flevoland	Zorgstem	www.zorgstem.nl

Documentinformatie

Auteur (s)	i.s.m. Klachtenfunctionarissen, bedrijfsjurist, beleidsadviseur en afdeling Kwaliteit
Eigenaar	Raad van Bestuur
Vastgesteld door	Raad van Bestuur
Datum vaststelling	14-04-2026
Toepassingsgebied	Onderwijs, R&A, W&D
Datum volgende revisie	01-03-2028