

## **Klachtenregeling voor cliënten en leerlingen van Visio** Met ingang van 1 juli 2017

### **1. Inleiding**

Visio verzorgt onderwijs, revalidatie, 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, revalidatie of het 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 al gauw 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, zij moeten terecht kunnen bij iemand die een luisterend oor heeft en hen helpt bij het oplossen van een probleem of het wegnemen van de onvrede.

In dit document vindt u een beschrijving van de klachtenopvang voor cliënten en leerlingen zoals die bij Visio geregeld is. In de regeling wordt verwezen naar het volgende document.

# Reglement Klachtencommissie cliënten en leerlingen Koninklijke Visio

Dit reglement is te bekijken via [www.visio.org](http://www.visio.org) of op te vragen via [klacht@visio.org](mailto:klacht@visio.org). Hier is ook een folder beschikbaar waarin de klachtenregeling op een toegankelijke manier wordt uitgelegd.

### **2. Klachtenregeling samengevat: de mogelijkheden voor cliënten/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. Op de scholen van Visio zijn vertrouwenspersonen aangesteld die hierbij kunnen ondersteunen.

#### **Ombudsfunctionaris**

Wanneer een cliënt of leerling behoefte heeft aan een luisterend oor, bijstand of ondersteuning bij problemen, gevoelens van onvrede of een klacht, dan kan hij daarvoor terecht bij de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris kan fungeren als

vertrouwenspersoon, ondersteunen bij het helder krijgen van het probleem, bij het structureren van het proces en bij het nemen van stappen om tot een oplossing te komen. Hij kan de cliënt of leerling helpen bij het achterhalen en begrijpen van informatie en het bespreekbaar maken van de onvrede met de medewerker, manager of directeur. De ombudsfunctionaris richt zich bij zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede.

De ombudsfunctionaris kan de klager ook bijstaan in gesprekken en op verzoek een bemiddelende rol spelen. Het doel van de bemiddeling is te proberen om de relatie tussen klager en Visio te herstellen. Hij geeft hierbij informatie, advies en biedt ondersteuning. De ombudsfunctionaris fungeert als 'bruggebouwer' tussen de cliënt/leerling en medewerkers van Visio. Hij verricht zijn werkzaamheden vanuit een professioneel onafhankelijke en onpartijdige positie.

### **Klachtencommissie voor cliënten en leerlingen**

Een andere mogelijkheid voor cliënten en leerlingen, is het indienen van een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie voor cliënten en leerlingen van Visio. Dit is een andere, meer formele procedure dan het bespreken van een klacht met de direct betrokken medewerker(s) en/of manager. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal negen leden, die niet aan Visio verbonden zijn. De procedure voor behandeling van een klacht door de klachtencommissie is beschreven in het 'Reglement Klachtencommissie cliënten en leerlingen Koninklijke Visio'.

### **Externe geschillencommissies**

Als de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Visio, is er sprake van een geschil. Dit geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, een onafhankelijke en wettelijk erkende geschilleninstantie waar Visio zich (verplicht) bij heeft aangesloten. De geschillencommissie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-. Aan behandeling van het geschil door de Geschillencommissie zijn kosten verbonden voor de klager. De gegevens van de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg kunnen worden opgevraagd bij de ombudsfunctionaris.

De scholen van Visio zijn (verplicht) aangesloten 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 voorleggen aan een van deze commissies. De gegevens van de Stichting Onderwijsgeschillen en de geschillencommissies waar Visio bij is aangesloten, kunnen worden opgevraagd bij de ombudsfunctionaris.

### **Contactgegevens**

De ombudsfunctionaris en de (secretaris van) de klachtencommissie zijn bereikbaar via het e-mailadres [klacht@visio.org](mailto:klacht@visio.org) of via telefoonnummer 088 – 585 8552.

Het postadres is:  
Klachtenopvang Koninklijke Visio  
Postbus 1180  
1270 Huizen

## 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. Of: een klacht tegen een beslissing als bedoeld in de wet BOPZ artikel 41 lid 1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging, gebeurtenis of beslissing te worden ingediend.
- c. Klager:  
Een cliënt of leerling, dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt of leerling, die ontevreden is over de dienstverlening. Een klacht kan ook worden ingediend door een nabestaande van een overleden cliënt of leerling of een naaste van een cliënt/leerling die van oordeel is dat Visio er niet toe is overgegaan hem/haar bij de dienstverlening, zorg of onderwijs te betrekken.
- d. Wettelijk vertegenwoordiger:
  - mentor/curator van de cliënt of leerling;
  - door de cliënt of leerling schriftelijk gemachtigde;
  - echtgenoot, geregistreerd partner of levensgezel van de cliënt of leerling;
  - ouder, kind, broer of zus van cliënt of leerling
- e. Aangeklaagde:  
Medewerker(s) van Koninklijke Visio op wie de klacht betrekking heeft.
- f. Leidinggevende:  
Direct leidinggevende van de aangeklaagde.
- g. Ombudsfunctionaris:  
De door Koninklijke Visio aangewezen persoon die is belast met de opvang van en bemiddeling bij klachten van cliënten en leerlingen.
- h. Klachtenbemiddeling: Het werken aan herstel van de relatie tussen klager en Visio met als doel het oplossen van de klacht en/of het wegnemen van de geuite onvrede.
- i. Klachtencommissie voor cliënten en leerlingen:  
door Visio ingesteld onafhankelijk orgaan dat in het kader van de Wkkgz, wet BOPZ, WEC en de in het klachtenreglement vastgelegde procedure, komt tot een onderzoek naar en oordeel over klachten van cliënten en leerlingen van Visio.
- j. Klachtenregeling voor cliënten en leerlingen:  
Regeling waarin geregeld en beschreven staat hoe Visio omgaat met klachten en uitingen van onvrede door cliënten en leerlingen. Het Reglement voor de Klachtencommissie cliënten en leerlingen Koninklijke Visio (zie k) maakt onderdeel uit van deze Regeling, maar is in een apart document beschreven.
- k. Reglement Klachtencommissie cliënten en leerlingen Koninklijke Visio:  
Reglement waarin onder andere het doel, samenstelling en werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten en leerlingen geregeld zijn.

- I. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg:  
een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar Visio zich (verplicht) bij heeft aangesloten.

## **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 aangeklaagde.
- 2.3 Een bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Visio, door het adviseren van het management en de Raad van Bestuur 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:
  - o Bij de medewerker(s) van de locatie waar de klacht is ontstaan
  - o Bij de ombudsfunctionaris
  - o Bij de klachtencommissie
- 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 tegen wie de klacht gericht is, kan hij zich wenden tot de ombudsfunctionaris.
- 3.4 Het staat klager vrij om zich, zonder tussenkomst van de ombudsfunctionaris, rechtstreeks te wenden tot de Klachtencommissie cliënten en leerlingen van Visio. De werkwijze van de klachtencommissie is geregeld in het "Reglement Klachtencommissie cliënten en leerlingen Koninklijke Visio".
- 3.5 Indien de klacht nog niet is besproken met de ombudsfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de ombudsfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Wanneer de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet gelukt is om de klacht op een bevredigende manier op te lossen.
- 3.6 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 geschillencommissie waarbij Visio is aangesloten.
- 3.7 In uitzonderingsgevallen kan een klager rechtstreeks bij de externe geschillencommissie een klacht indienen. Dit is mogelijk als van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht bij Visio indient. De externe geschillencommissie beoordeelt of hiervan sprake is. De werkwijze van de externe geschillencommissie is geregeld in het "Reglement Geschillencommissie Gehandicaptenzorg" dat op te vragen is bij de externe geschillencommissie.
- 3.8 Een klager kan zich ook rechtstreeks richten tot de externe geschillencommissie wanneer zijn klacht niet binnen de termijn van zes

weken is afgehandeld (of binnen tien weken wanneer sprake is van verlenging).

- 3.9 De externe geschillencommissie brengt een bedrag van € 52,50 aan klachtengeld in rekening bij degene die een geschil voor behandeling voorlegt. Deze kosten komen voor rekening van de klager.

#### **Artikel 4 De ombudsfunctionaris**

- 4.1 De ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris indienen.
- 4.3 Klachten die worden ingediend bij de Raad van Bestuur van Visio worden voor behandeling doorgestuurd naar de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris houdt de Raad van Bestuur op de hoogte van de afhandeling.
- 4.4 De ombudsfunctionaris 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 de ombudsfunctionaris duurt maximaal zes weken. Deze termijn kan in uitzonderingsgevallen worden verlengd tot maximaal tien weken.
- 4.5 Een verlenging wordt voor het verstrijken van de eerste termijn van zes weken schriftelijk of per e-mail meegedeeld aan klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft.
- 4.6 Het contact tussen klager en ombudsfunctionaris is vertrouwelijk. De ombudsfunctionaris onderneemt naar aanleiding van dit contact geen actie zonder toestemming van de klager.
- 4.7 De ombudsfunctionaris kan het volgende betekenen voor de klager:
- het luisteren naar en bijstaan van de klager;
  - zo nodig helpen met het verwoorden van de klacht;
  - 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.
- Hiermee kan de ombudsfunctionaris ook de rol van vertrouwenspersoon voor cliënten en leerlingen vervullen.
- 4.8 Na afstemming met de klager, kan de ombudsfunctionaris de volgende bemiddelingsactiviteiten uitvoeren:
- contact opnemen met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende om te bespreken op welke wijze de klacht van klager kan worden opgelost;
  - een of meer bemiddelingsgesprekken tussen klager en aangeklaagde(n) organiseren en begeleiden;
  - verslaglegging van de bemiddelingsgesprekken met daarin (indien van toepassing) verbetermaatregelen geformuleerd
- 4.9 De ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris klager door naar de Raad van Bestuur.

- 4.10 Indien daarvoor gronden aanwezig zijn, en alleen met expliciete toestemming van de cliënt/leerling vooraf, heeft de ombudsfunctionaris inzagerecht in alle voor de klachtenbehandeling relevante gegevens en het persoonlijk dossier van cliënt/leerling.
- 4.11 De ombudsfunctionaris is verplicht geheimhouding te bewaren omtrent alle hem in het kader van de klachtenbehandeling ter beschikking gekomen gegevens.
- 4.12 Klachten over de ombudsfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling. Bij de behandeling van de klacht heeft de ombudsfunctionaris geen rol.
- 4.13 De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de ombudsfunctionaris wenden tot een – door de Raad van Bestuur aan te wijzen – waarnemend ombudsfunctionaris.

## **Artikel 5 Intrekken van de klacht**

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

## **Artikel 6 Registratie**

- 6.1 De ombudsfunctionaris registreert de bij hem ingediende klachten en draagt zorg voor een effectieve databescherming van de geregistreerde gegevens.

## **Artikel 7 Rapportage**

- 7.1 De ombudsfunctionaris rapporteert ieder kwartaal (geanonimiseerd) aan de Raad van Bestuur van Visio over de bij hem ingediende klachten en de afhandeling daarvan.
- 7.2 Wanneer de ombudsfunctionaris dat nodig acht, rapporteert hij een klacht ook tussentijds bij de Raad van Bestuur.
- 7.3 De ombudsfunctionaris 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.
- 7.4 De Raad van Bestuur beslist over en draagt zorg voor de verdere verspreiding van het jaarverslag.

## **Artikel 8 Slotbepaling**

- 8.1 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 op de Expertisecentra (WEC) en de Wet BOPZ (Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen).

#### *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 BOPZ*

Onvrijwillige toepassing van middelen en maatregelen kunnen aanleiding zijn tot het indienen van een klacht op grond van de Wet BOPZ. Binnen Visio kan dit aan de orde zijn in het domein Wonen & Dagbesteding. In het besluit klachtenbehandeling BOPZ en in artikel 41 Wet BOPZ is vastgelegd aan welke eisen de klachtenbehandeling moet voldoen. Zo is bepaald dat een klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van een klachtencommissie, waaronder een onafhankelijk voorzitter. Bij de behandeling van een klacht zijn in ieder geval een jurist en een orthopedagoog betrokken.

#### *Wet op de Expertisecentra (WEC)*

Ook in de vigerende wetgeving op het gebied van onderwijs is bepaald dat klachten worden behandeld door een klachtencommissie. Net als bepaald in de Wet BOPZ, wordt een klacht behandeld door ten minste drie commissieleden waaronder een onafhankelijk voorzitter.