

Overzicht mogelijke klacht- en meldprocedures

	Klachten-procedure	Meldingen incidenten cliënten	Grensoverschrijdend gedrag: agressie	Seksueel misbruik (incl. heterdaad)
Grondslag en doel:	WKCZ; afhandeling klachten van cliënten.	KWZ + circulaire IGZ; verantwoorde zorg van goed niveau en afgestemd op de cliënt.	KWZ + GZ Convenant; verantwoorde zorg en veiligheid binnen de instelling.	KWZ +GZ convenant; verantwoorde zorg en veiligheid binnen de instelling; regeling toezicht door Inspectie voor de gezondheidszorg. Strafrecht; Burgerlijk recht.
Aanleiding:	klacht over begeleiding, bejegening door medewerker.	Melding incident waarbij cliënt is betrokken.	Melding over ernstige situatie; (dreigend) fysiek geweld of verbale agressie.	Melding over strafbare feiten: seksueel misbruik en/of mishandeling. Mogelijk: wanprestatie of onrechtmatige daad door professional/instelling.
Melder/klager	Cliënt of vertegenwoordiger.	Medewerker.	Medewerker of cliënt(en).	Medewerker of cliënt(en) of wettelijk vertegenwoordiger.
Adres:	Persoonlijk begeleider; cliëntenvertrouwenspersoon; klachtenfunctionaris of klachtencommissie.	Commissie MIC.	Locatiemanager.	Locatiemanager/directie of direct naar verhoorteam van politie i.v.m. behoud sporen en ander bewijsmateriaal.
Procedure:	Klachtenregeling.	MIC procedure (TRIAS model).	Protocol grensoverschrijdend gedrag.	Protocol seksueel misbruik.
Uitkomst:	Uitspraak met advies aan directie.	Advies over te nemen interne maatregelen.	Advies over te nemen interne maatregelen.	Intern onderzoek; aangifte en justitieel onderzoek; dagvaarding; interne/externe maatregelen.