Klachtenreglement LIMOR

Versie 8

Dit is een document behorende tot het Kwaliteitshandboek van LIMOR.
Alleen de versie in het Kwaliteitshandboek is geldig, ***geprinte versies van dit document kunnen dus verouderd zijn!***

Gebruikers dienen zich er altijd van te vergewissen dat zij de laatste versie gebruiken. Het versienummer is te vinden in de documenthistorie op deze pagina en in de koptekst.

Documenthistorie

Bestuurs-besluit	Versie	Geldig vanaf	Geldig tot	Aanleiding/Omschrijving	Document-eigenaar	Proces-eigenaar
0904001	1	06-04-2009		Eerste versie	DH	
0904001	2	10-06-2010		Herzien, inhoud ongewijzigd		
0904001	3	15-07-2010		Toevoeging adres klachtencommissie		
0904001	4	18-05-2011		Toevoeging directie als aanspreekpunt		
0904001	4	18-05-2013		Ongewijzigd verlengd		
1412001	5	01-01-2015		Samenvoeging klachtenreglement Zuid-Holland en noordelijke regio's	MF	DH
1702002	6	01-08-2017	01-08-2018	Aanpassingen n.a.v. Wkkgz: toevoeging interne klachtenfunctionaris en geschillencommissie	ES	DH
1810009	7	01-12-2018	01-12-2019	Toevoeging directie in proces	FS	DH
16052022	8	16-05-2022	01-04-2023	(tijdelijke) contactgegevens klachtenfunctionaris gewijzigd, verder ongewijzigd verlengd	Beleid & Kwaliteit	AvW

© LIMOR:
Het copyright, kopijrecht en auteursrecht zijn expliciet voorbehouden aan LIMOR®
Ter beschikking stellen aan derden kan slechts met goedkeuring van LIMOR – Landelijke Instelling voor Maatschappelijke Ondersteuning en Rehabilitatie, KvK 02071053 – Bestuursbureau: Postbus 8008, 8903 KA Leeuwarden.

Inhoudsopgave

Klachtenreglement LIMOR 1
Inhoudsopgave 2
1. Inleiding en uitgangspunten 3
Wettelijk kader 3
Uitgangspunten 3
Borging 4
Evaluatie klachtenreglement 4
2. Bemiddeling van klachten 5
Definities 5
Stappenplan 5
Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris 6
Geschillencommissie 6
3. Klachtencommissie 7
Artikel 1 Begripsomschrijvingen 7
Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie 8
Artikel 3 Verschoning en wraking 8
Artikel 4 Indiening van de klacht 9
Artikel 5 Behandeling van de klacht 9
Artikel 6 Bijstand 10
Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen 10
Artikel 8 Inzagerecht 11
Artikel 9 Beslissing klachtencommissie 11
Artikel 10 Maatregelen bestuurder 11
Artikel 11 Periodieke rapportage 12
Artikel 12 Verslag 12
Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling 12
Artikel 14 Geheimhouding 12
Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten 12
Artikel 16 Kosten procedure 13
Artikel 17 Bekorten termijnen 13
Artikel 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement 13
Artikel 19 Slotbepalingen 13
Bijlage I Stroomschema procedure onvrede 14
Bijlage 2 Stroomschema klachtenprocedure klachtencommissie 15

1. Inleiding en uitgangspunten

Voor u ligt het klachtenreglement van LIMOR. LIMOR heeft één landelijke, externe klachtencommissie die de klachten van cliënten uit alle regio's van LIMOR behandeld.

1.1 Wettelijk kader

Per 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (hierna: Wkkgz) van kracht. Deze wet vervangt onder andere de Wet Klachten Cliënten Zorgsector (Wkcz) en de Kwaliteitswet Zorginstellingen. Ondanks dat deze wet enkel van toepassing is op cliënten die een indicatie hebben vanuit de Wet Langdurige Zorg, kiest LIMOR ervoor (conform de Wet Maatschappelijke Ondersteuning) om haar klachtenregeling voor alle cliënten, ongeacht indicatie, in te richten volgens de Wkkgz.

Op grond van de Wkkgz dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten over een gedraging van hen, of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt. Deze regeling dient erin te voorzien dat dergelijke klachten kosteloos en laagdrempelig voorgelegd kunnen worden aan een interne klachtenfunctionaris en indien nodig worden behandeld door een klachtencommissie. De klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Voorts geeft de wet een aantal voorschriften met betrekking tot de samenstelling van deze commissie en met betrekking tot de te volgen procedure bij de behandeling van de klachten. Ten slotte dient LIMOR aangesloten te zijn bij een geschillencommissie (Wkkgz).

Het doel van de Wkkgz is allereerst een versterking van de rechtspositie van de cliënt. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenbehandeling een bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de hulpverlening. Ten slotte stelt de wet zich ten doel om openheid over en leren van eventuele fouten en andere incidenten in de zorg te bewerkstelligen.

1.2 Uitgangspunten

Een belangrijk aspect van kwalitatief goede zorg en hulpverlening is de wijze waarop de organisatie zich openstelt voor vragen en kritiek van cliënten zowel op de inhoud van de hulpverlening als de organisatie hiervan. Dit begint bij de begeleider(s) of bij diens leidinggevende. Van klachten kunnen we namelijk leren.

Klachten kunnen ingediend worden door de cliënt, zijn / haar (wettelijk) vertegenwoordig(st)er, zijn / haar nabestaanden, personen die door de cliënt zijn gemachtigd (hierna: klager). Bij klachten is het in eerste instantie van belang om de onvrede op te lossen door bemiddeling, zo laagdrempelig mogelijk. Het is wenselijk dat partijen er in onderling overleg proberen uit te komen. De klachtenfunctionaris kan in dit proces een bemiddelende rol vervullen. Indien de onvrede door bemiddeling niet opgelost kan worden, kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie voor het indienen van een klacht. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris ondersteunen in dit proces. Ook heeft de klager de mogelijkheid rechtstreeks een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Als behandeling van de klacht bij de klachtencommissie ook niet tot een bevredigende oplossing komt, kan de klager een beroep doen op de Geschillencommissie.

In hoofdstuk 2 worden de uitgangspunten verder uitgewerkt naar een concreet stappenplan, wordt de werkwijze van de interne klachtenfunctionaris beschreven en wordt nader ingegaan op de Geschillencommissie.

1.3 Borging

LIMOR is van mening dat klachten gebruikt moeten worden om de kwaliteit van onze hulpverlening te verbeteren. LIMOR zorgt dan ook voor een vertaalslag van klachten naar kwaliteit en ziet toe op de controle en borging van de maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn getroffen.

- Klachten worden eens per kwartaal besproken in het directieoverleg.
- De bestuurder bespreekt eens per zes maanden de ingediende klachten met de cliëntenraad.
- Naar aanleiding van de ingediende klachten worden er verbetermaatregelen geformuleerd door de proceseigenaar, die verantwoordelijk is voor het desbetreffende proces waar de klacht betrekking op heeft.
- De genomen maatregelen worden nauw gevolgd op uitvoering, het bereiken van het beoogde resultaat en het evalueren hiervan.

1.4 Evaluatie klachtenreglement

Het klachtenreglement wordt jaarlijks geëvalueerd. De volgende evaluatie vindt plaats in maart 2023.

2. Bemiddeling van klachten

Zoals in de inleiding is besproken wordt eerst zo laagdrempelig mogelijk geprobeerd de onvrede van de klager naar tevredenheid weg te nemen, alvorens over te gaan tot het indien van een klacht bij de klachtencommissie en de Geschillencommissie. In dit hoofdstuk worden enkele definities gegeven en wordt in een stappenplan de werkwijze weergegeven rondom onvrede en klachten.

2.1 Definities

Alvorens het stappenplan wordt weergegeven is het van belang om 'onvrede' en 'klacht' te definiëren. In artikel 1 van de klachtenregeling (hoofdstuk 3) worden overige begrippen gedefinieerd.

Onvrede: Elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van of wijze van behandelen door de instelling of door een medewerk(st)er van de instelling. Het bezwaar kan betrekking hebben op elk aspect van de zorg- of dienstverlening die door de klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Klacht: Elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van of wijze van behandelen door de instelling of door een medewerk(st)er van de instelling, waar geen overeenstemming of oplossing voor bereikt wordt tussen de betrokken partijen. Het bezwaar kan betrekking hebben op elk aspect van de zorg- of dienstverlening die door de klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.

2.2 Stappenplan

1. **Onvrede** dient, bij voorkeur, besproken te worden tussen begeleider(s) en klager, al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris. De klager kan zich met zijn of haar onvrede ook rechtstreeks wenden tot de klachtenfunctionaris.
2. Als de **onvrede** na het gesprek met de begeleider(s) niet naar tevredenheid is weggenomen, dient de onvrede besproken te worden met de verantwoordelijk leidinggevende van de begeleider(s). Hier is/zijn ook de begeleider(s) bij aanwezig. De klachtenfunctionaris kan in dit proces ondersteunen en heeft de inspanningsverplichting te zoeken naar een, voor partijen, bevredigende oplossing.
3. Indien deze afhandeling voor de klager onbevredigend blijft, dan heeft de cliënt twee mogelijkheden: 1. de cliënt richt zich schriftelijk tot de directie[1]. 2. De cliënt kan gebruik maken van de **klachtenregeling** (zie hoofdstuk 3). De klager kan dan een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klager is te allen tijde vrij om te kiezen wat hij / zij met een klacht wil.
4. De klager kan gratis een beroep doen op de klachtenfunctionaris voor ondersteuning bij het indienen van de **klacht**, het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
5. Als de klacht behandeld is in de klachtencommissie en klager niet tevreden is het met oordeel over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De klager kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

NB: De klager is te allen tijde vrij om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie zonder melding aan de begeleider(s) en/of de verantwoordelijk leidinggevende.

In bijlage I is het stappenplan weergegeven in een stroomschema.

[1] De directie kan besluiten om de klacht/onvrede voor te leggen aan de klachtencommissie.

2.3 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

De klager kan gedurende het proces van onvrede tot het eventueel indienen, formuleren en onderzoeken van de klacht, gratis een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en heeft een bemiddelende en adviserende rol. LIMOR stelt de klachtenfunctionaris in staat om op een onafhankelijke wijze een melding van onvrede en een klacht te behandelen. De onvrede en de klacht worden altijd strikt vertrouwelijk in behandeling genomen. Indien de klachtenfunctionaris voor de bemiddeling de gegevens uit het zorgdossier wil inzien, is daartoe instemming van de cliënt vereist.

Als de klager een beroep doet op de klachtenfunctionaris, neemt de klachtenfunctionaris binnen **vijf werkdagen** contact op met de klager om de onvrede te bespreken. Ook wordt gekeken welke stappen worden ondernomen om de onvrede naar tevredenheid weg te nemen, afhankelijk van de stappen die klager al heeft doorlopen. De klachtenfunctionaris zendt een beschrijving van de onvrede naar de betrokken begeleider(s) en/of de verantwoordelijk leidinggevende.
Als er na het doorlopen van de stappen geen bevredigende oplossing komt, kan de klager een klacht indienen bij de klachtencommissie. De procedure voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie staat beschreven in hoofdstuk 3. De klachtenfunctionaris kan bij het indienen en formuleren van de klacht en gedurende het hele proces, ondersteunen. De klachtenfunctionaris stelt de medewerker en diens verantwoordelijk leidinggevende op de hoogte van het indienen van de officiële klacht.

De klager mag dus de keuze maken om bij het indienen van een klacht ondersteuning te vragen van de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via het telefoonnummer 0183-682829, via emailadres klachten@cbkz.nl of per post Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.

De klachtenfunctionaris registreert alle binnengekomen meldingen van onvrede en klachten waar de klachtenfunctionaris bij betrokken is. Deze registratie wordt vijf jaar bewaard. Ieder tertiaal stelt de klachtenfunctionaris een verslag op van het aantal meldingen van onvrede en klachten, de aard daarvan en de status. Deze informatie is niet te herleiden naar een individuele cliënt.

2.4 Geschillencommissie

Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris de onvrede niet naar tevredenheid wegneemt, de klager is niet tevreden met het oordeel van de klachtencommissie over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De klager kan het geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende Geschilleninstantie. LIMOR heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De klager kan de klacht indienen via de website: www.degeschillencommissiezorg.nl. Op deze website is beschreven hoe de klacht precies ingediend moet worden.

De Geschillencommissie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen. De Geschillencommissie is verplicht de uitspraak te publiceren. Hierbij is enkel de naam van LIMOR zichtbaar.

3. Klachtencommissie

Indien de partijen, eventueel met bemiddeling vanuit de klachtenfunctionaris, niet tot een oplossing van de klacht komen, treedt de klachtenregeling in werking. De klachtenregeling van LIMOR voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Wkkgz.

De concrete afhandeling van de klacht blijft behoren tot de verantwoordelijkheid van de bestuurder van de organisatie.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

A. Cliënt(e):
Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van LIMOR (of zijn / haar (wettelijk) vertegenwoordig(st)er; zijn / haar nabestaanden; of personen die door de cliënt(e) zijn gemachtigd.)

B. Medewerk(st)er:
Degene met wie door de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:
1. arbeidsovereenkomst;
2. overeenkomst tot opdracht;
3. stageovereenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.

C. Instelling:
Stichting LIMOR, statutair gevestigd te Leeuwarden.

D. Raad van Toezicht:
De Raad van Toezicht van LIMOR.

E. Bestuurder:
Het bestuur van LIMOR.

F. Klacht:
Elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van of wijze van behandelen door de instelling of door een medewerk(st)er van de instelling.
Het bezwaar kan betrekking hebben op elk aspect van de zorg of dienstverlening die door de klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.

G. Klager:
Een cliënt(e), zijn / haar (wettelijk) vertegenwoordig(st)er, zijn / haar nabestaanden, personen die door de cliënt zijn gemachtigd, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

H. Klachtencommissie:
De commissie als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ingesteld en in stand gehouden door de bestuurder van de instelling.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

2.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, onder wie een voorzitter en een secretaris. Geen van de commissieleden is werkzaam in dienst van de instelling. De commissieleden oordelen zonder last of ruggespraak.
Eén lid wordt benoemd op voordracht van de cliëntenraad. De overige leden worden benoemd op voordracht van de Raad van Bestuur.

2.2 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van de instelling. Deze benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar. De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden. De leden kunnen voor een aansluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.

2.3 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:
a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
b. doordat een commissielid overlijdt;
c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de Raad van Bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
- verwaarlozing van zijn taak;
- andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.

e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.
f. in het geval van opzegging van het lidmaatschap wordt hiervan terstond mededeling gedaan aan de Raad van Bestuur, die zo spoedig mogelijk in opvolging voorziet, één en ander met inachtneming van het gestelde in de artikelen 2.1 en 2.2

Artikel 3 Verschoning en wraking

3.1 De klager en / of degene waarover wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

3.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

Artikel 4 Indiening van de klacht

4.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan[2]:
a. de cliënt;
b. zijn / haar (wettelijk) vertegenwoordig(st)er;
c. zijn / haar nabestaanden;
d. personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

4.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Een klacht dient in ieder geval te bevatten: naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager; over wie geklaagd wordt; een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft. De interne klachtenfunctionaris kan de klager hierin ondersteunen.

Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

4.3 Bij het indienen van de klacht is de klager verplicht zijn adres of postadres kenbaar te maken.

4.4 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie.

4.5 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

5.1 De secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen vier werkdagen aan de klager bericht van ontvangst van de klacht gezonden wordt.

5.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

Het feit dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen hoeft niet noodzakelijkerwijs aan het begin van de procedure te worden geconstateerd. Dit zou ook op enig ander moment in de procedure vastgesteld kunnen worden.
In deze bepaling wordt dan ook niet een bepaalde termijn gesteld waarbinnen dit oordeel door de klachtencommissie dient te worden uitgesproken, dan wel medegedeeld aan de betrokkenen.

Redenen waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen kunnen gelegen zijn in de persoon van de klager. Zo kan het voorkomen dat een klacht wordt ingediend door een persoon die niet genoemd wordt in artikel 14.1 van het reglement. Bijvoorbeeld een werknemer of een voormalig echtgenoot van een cliënt.
Ook kan de aard van de klacht een reden vormen waarom deze niet in behandeling kan worden genomen. Een klacht is al eens eerder ingediend en afgehandeld en er hebben zich geen nieuwe feiten

[2] Anderen dan de in het artikel 14.1 genoemde personen kunnen geen klacht indienen bij de klachtencommissie. Eventuele derden kunnen zich met een klacht rechtstreeks wenden tot de directie van LIMOR.

of omstandigheden voorgedaan die een hernieuwde behandeling noodzakelijk maken. Ook als al elders een klachtenbehandeling loopt, bijvoorbeeld bij een tuchtcollege, kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

5.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst van de klacht, een afschrift daarvan aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

5.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen. Degene over wie geklaagd is krijgt een kopie van het schriftelijk commentaar.

5.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.

5.6 Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

5.7 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 6 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem / haar / hen aan te wijzen persoon. Dit kan ook de interne klachtenfunctionaris zijn.

De klager kan bijstand vragen aan wie hij/zij wil, dus ook aan een medewerk(st)er van LIMOR. De betrokken medewerk(st)er kan weigeren de bijstand te verlenen bijvoorbeeld wegens belangenconflict. In dat geval is het wel raadzaam de cliënt een suggestie te doen wie wel bijstand kan verlenen. In beginsel acht het bestuur het onwenselijk dat medewerk(st)ers bijstand verlenen.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt, bij de instelling(en), alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).

7.4 Onverlet het bepaalde in artikel 7.2 en artikel 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en / of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en / of informatie afkomstig zijn/is. Ter bescherming van persoonsgegevens conformeert de klachtencommissie zich aan het privacyreglement van LIMOR.

Artikel 8 Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerk(st)er, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 9 Beslissing klachtencommissie

9.1 De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.
De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, uiterlijk zes weken na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

9.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtencommissie noodzaakt, kan de klachtencommissie de in het artikel 9.1 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10 Maatregelen bestuurder

10.1 De bestuurder van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

10.2 Indien de in artikel 10.1 genoemde termijn van één maand niet haalbaar is, dan kan de bestuurder deze termijn eenmalig verlengen.

De bestuurder doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de bestuurder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de bestuurder van de instelling.

Artikel 12 Verslag

12.1 De bestuurder van de instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

12.2 De bestuurder van de instelling zendt het verslag, op verzoek aan de in de wet aangegeven instanties (regionaal inspecteur gezondheidszorg) en aan de subsidie verstrekkende gemeenten.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

De instelling brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten en medewerkenden.

Artikel 14 Geheimhouding

14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van royement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mede.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

15.1 De instelling stelt aan de leden alsmede aan de secretaris van de klachtencommissie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken. De leden hebben op verzoek toegang tot het cliëntvolgsysteem OctoQ en conformeren zich aan het protocol gebruik ICT-middelen en het LIMOR netwerk.

15.2 Voor de regio Zuid Holland geldt een jaarlijkse onkostenvergoeding van €550,- per lid en €700,- voor de secretaris en de voorzitter. Voor klachten uit andere regio's geldt een extra onkostenvergoeding van €50,- per persoon per uur. Hierbij zijn papier-, porto- en telefoonkosten inbegrepen. Voor de reiskosten geldt een afzonderlijke vergoeding per gemaakte kilometer (conform de reiskostenvergoeding van het CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening).

Extra gemaakte (onvoorziene), onkosten worden (indien aantoonbaar) vergoed door LIMOR.

Artikel 16 Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 17 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen, zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen, mede.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de klachtencommissie na overleg met en instemming van de Raad van Bestuur van LIMOR.

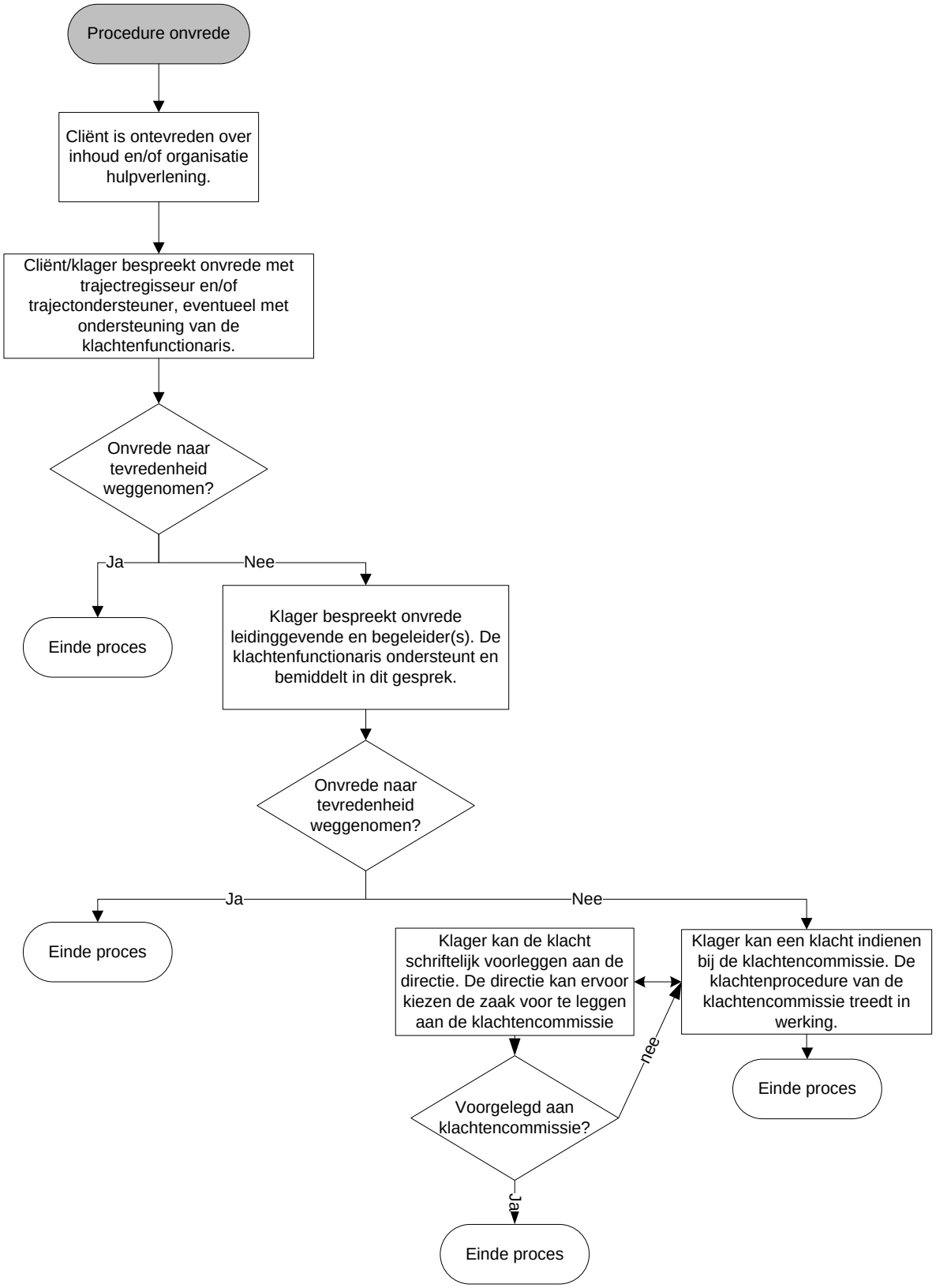
Artikel 19 Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid).

Cliënten kunnen hun klacht schriftelijk indienen bij:

Klachtencommissie
T.a.v. de voorzitter
Postbus 8008
8903 KA Leeuwarden

Bijlage I Stroomschema procedure onvrede



Bijlage 2 Stroomschema klachtenprocedure klachtencommissie

