

Klachtenreglement cliënten

Luisteren, leren en verbeteren

Auteur: Beleid & Kwaliteit

Datum: april 2026

Versie: 10 (huisstijl gewijzigd, contactgegevens cvp aangepast)

Besluit nr. 49102024

Document eigenaar: Beleid & Kwaliteit

Proceseigenaar: Bestuurder

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Doelstelling en wet- en regelgeving klachtenregeling	4
Doelstelling	4
Wet- en regelgeving	4
3. Behandeling van de klacht	5
Cliëntvertrouwenspersoon	5
Klachtenfunctionaris	6
Klachtencommissie	6
4. Klachtenregistratie en opvolging	8
5. Communicatie	9
Bijlage 1: Klachtenreglement cliënten	10
Bijlage 2: Huishoudelijk reglement klachtencommissie voor cliënten	17

1. Inleiding

Het klachtenreglement is opgesteld voor cliënten van LIMOR. Bij LIMOR streven we ernaar om de tevredenheid van cliënten centraal te stellen. Met dit reglement willen we benadrukken dat we klachten serieus nemen. Door open te staan voor uitingen van ontevredenheid kunnen we leren van eventuele tekortkomingen en onze zorgverlening optimaliseren. We geloven dat klachten waardevolle kansen bieden om onze zorg en dienstverlening continu te verbeteren.

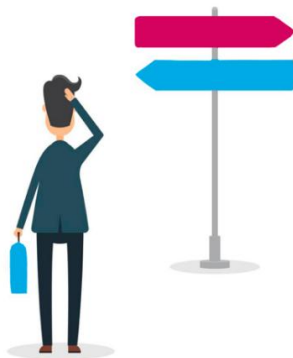
Het doel van het klachtenreglement is om een transparante en effectieve procedure te bieden voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten. In het klachtenreglement wordt nader toelichting gegeven op de procedure, de wet- en regelgeving en de communicatie.

In eerste instantie moedigen we aan om ontevredenheid te bespreken met de begeleider, regisseur en/of de teammanager. Als deze partijen er samen niet uitkomen of de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kan de cliënt zich wenden tot een cliëntvertrouwenspersoon en/of een klachtenfunctionaris. Hun rol is ervoor te zorgen dat klachten serieus worden genomen en dat er actief wordt gezocht naar oplossingen die bevredigend zijn voor alle betrokken partijen. Als laatste optie is er ook een mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachten- en geschillencommissie.

We moedigen cliënten aan om gebruik te maken van deze klachtenregeling(en). Samen kunnen we werken aan een omgeving waarin luisteren, leren en verbeteren centraal staan. We streven ernaar de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden.

Definitie 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. Doelstelling en wet- en regelgeving klachtenregeling

Doelstelling

Het doel van het klachtenreglement is tweeledig:

1. Het leren van klachten geuit door cliënten om zo eventuele tekortkomingen in de zorgverlening te signaleren en kwaliteitsverbetering te realiseren;
2. Het bieden van een laagdrempelige en doeltreffende procedure voor de uiting, bemiddeling en behandeling van klachten.

Wet- en regelgeving

Dit klachtenreglement is bedoeld voor cliënten van LIMOR die zorg, hulp en/of ondersteuning¹ ontvangen op grond van:

- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Wet forensische zorg (Wfz).

De verschillende wettelijke vereisten op het gebied van het klachtrecht zijn in dit reglement samengevoegd (Wmo en Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

Soms ontvangt een cliënt zorg van LIMOR én van een andere zorgaanbieder. Als een klacht over het totale zorgpakket gaat kan dit met zich meebrengen dat een cliënt bij meerdere zorgaanbieders een klacht indient. De betrokken zorgaanbieders maken dan met elkaar afspraken over de behandeling van de klacht.

Dit reglement is bestemd voor cliënten die zorg ontvangen, die onder één of meer van de hierboven genoemde wetten vallen.

¹ In het vervolg zal steeds over 'zorg' worden gesproken, zie ook artikel 1 van deze regeling begripsomschrijving 'zorg'.

3. Behandeling van de klacht

Bij LIMOR streven we ernaar dat eventuele ontevredenheid over begeleiding of de organisatie in eerste instantie besproken wordt tussen de cliënt en de betrokken begeleider, regisseur en/of teammanager. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de cliënt een beroep doen op een onafhankelijke en externe cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of, als laatste stap, de (externe) klachtencommissie.

Als een cliënt contact opneemt met de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris, zal er binnen vijf werkdagen contact worden opgenomen om de ontevredenheid te bespreken. Er wordt gekeken naar mogelijke oplossingen om de onvrede weg te nemen, afhankelijk van de stappen die de cliënt al heeft genomen.

In dit hoofdstuk worden de verschillende mogelijkheden en ondersteuning om de ontevredenheid op te lossen nader toegelicht. Als iets onduidelijk is, kan er altijd gebeld worden met de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris voor nadere toelichting.

Beknopte procedure

1. Klacht (onvrede) wordt besproken met de begeleider, regisseur en/of leidinggevende;
2. Als dit niet naar tevredenheid verloopt kan de cliënt de klacht voorleggen aan een klachtenfunctionaris;
3. Als dit wederom niet naar tevredenheid verloopt kan de cliënt een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De cliënt kan bij alle punten ondersteuning vragen van een cliëntvertrouwenspersoon (CVP).

Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon staat naast de cliënt en hun vertegenwoordigers. Cliënten kunnen bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht met hun verhaal, vragen of ontevredenheid. De cliëntvertrouwenspersoon luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning. Het doel is dat cliënten voor hun eigen belangen kunnen opkomen en hun situatie kunnen verbeteren.

Klachten kunnen ontstaan in de relatie tussen de cliënt en de medewerker die zorg verleent. Communicatieproblemen of een gebrek aan begrip kunnen een rol spelen. Het is belangrijk om klachten zoveel mogelijk binnen de relatie tussen cliënt en medewerker te voorkomen. Daarom kan een cliënt, als er moeilijkheden dreigen te ontstaan, gebruik maken van een cliëntvertrouwenspersoon.

LIMOR wil cliënten aanmoedigen om van deze mogelijkheid gebruik te maken. De cliëntvertrouwenspersoon deelt in principe² geen informatie met anderen zonder toestemming van de cliënt.

² De enige uitzondering is als de cliënt zichzelf of anderen in gevaar zou kunnen brengen. Dat mag de cliëntvertrouwenspersoon niet voor zich houden. De cliëntvertrouwenspersoon zal dan eerst laten weten dat zij informatie zal moeten delen en waarom.

De cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar via het telefoonnummer 0318 74 50 05 of via ingrid@deconflictpert.nl

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een onpartijdig en neutraal persoon die streeft naar het behartigen van de belangen van zowel de cliënt als de zorgorganisatie. De klachtenfunctionaris staat boven de betrokken partijen en gebruikt hoor en wederhoor om te bemiddelen.

De klachtenfunctionaris speelt een rol bij het effectief oplossen van problemen tussen de cliënt en LIMOR. Als de inzet van een cliëntvertrouwenspersoon niet tot een bevredigende oplossing van de klachten leidt, kan de cliënt, indien gewenst met ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon, een beroep doen op de klachtenfunctionaris. Zelfs als de cliënt geen gebruik heeft gemaakt van een cliëntvertrouwenspersoon, kan hij nog steeds een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

Wanneer een klacht wordt ingediend, wordt deze schriftelijk vastgelegd, eventueel met hulp van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris controleert of de cliënt heeft geprobeerd de klacht bespreekbaar te maken met de begeleider, regisseur en/of diens leidinggevende. Indien dit niet het geval is, wijst de klachtenfunctionaris de cliënt nadrukkelijk op deze mogelijkheid en benadrukt ook dat de cliënt gebruik kan maken van een cliëntvertrouwenspersoon.

Als de cliënt de klacht al heeft besproken met de begeleider, regisseur en/of de teammanager, zal de klachtenfunctionaris proberen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen te komen. De klachtenfunctionaris streeft naar een oplossing die voor alle partijen aanvaardbaar is en verwacht medewerking van zowel de cliënt als de medewerker en de teammanager.

De klachtenfunctionarissen van LIMOR zijn werkzaam bij CBKZ en zijn bereikbaar via het telefoonnummer 0183-682829, via e-mailadres klachten@cbkz.nl of per post via Antwoordnummer 5, 4200 WB Gorinchem.

Klachtencommissie

Als de partijen er met behulp van de klachtenfunctionaris niet in slagen om tot een oplossing te komen, kan de cliënt ervoor kiezen om een formele klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Het secretariaat van deze commissie is ondergebracht bij CBKZ te Gorinchem. Hierbij kan de cliënt ondersteuning krijgen van een cliëntvertrouwenspersoon, die gedurende het proces bijstand verleent.

De klachtencommissie is een onafhankelijke organisatie die verantwoordelijk is voor het onderzoeken en beoordelen van klachten. Binnen een termijn van 6 weken na het indienen van een klacht wordt er onderzoek gedaan en wordt er een gemotiveerd oordeel gegeven over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan ook aanbevelingen doen. Uiteindelijk neemt LIMOR de eindbeslissing over de klacht, waarbij het advies van de klachtencommissie in overweging wordt genomen.

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend: Klachtencommissie LIMOR, t.a.v. de ambtelijk secretaris, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem. Het secretariaat van de klachtencommissie is per mail bereikbaar via klachten@cbkz.nl en per telefoon via 0183-682829.

4. Klachtenregistratie en opvolging

Alle klachten worden geregistreerd en vijf jaar bewaard. In de managementrapportage wordt een verslag opgesteld met informatie over het aantal klachten, de aard ervan en de status. Deze informatie is niet herleidbaar naar individuele cliënten. De rapportage wordt geanalyseerd en er wordt onderzocht welke maatregelen getroffen kunnen worden om klachten in de toekomst te voorkomen.

Aan het einde van het kalenderjaar wordt er een jaarverslag opgesteld. Dit verslag en de voorgestelde verbetermaatregelen worden besproken met de Raad van Bestuur, de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

5. Communicatie

Bij LIMOR hechten we veel waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Bij het begin van de zorgverlening ontvangen cliënten een "Welkom bij LIMOR"-map met informatie over onze organisatie, waarin ook details over het klachtenreglement zijn opgenomen. Daarnaast worden cliënten bij gedwongen uitplaatsing of een waarschuwing voor ongewenst gedrag actief gewezen op het klachtenreglement.

Het klachtenreglement is te vinden op onze website, samen met praktische informatie en contactgegevens. Op alle locaties van LIMOR zijn posters beschikbaar gesteld om cliënten te wijzen op de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris wonen regelmatig huiskamer overleggen bij en sluiten periodiek (digitaal) aan bij team overleggen om zo in contact te blijven met de cliënten en medewerkers.

Bij LIMOR streven we ernaar om klachten serieus te nemen, zorgvuldig te behandelen en te streven naar een oplossing waar alle betrokken partijen tevreden mee kunnen zijn. We zijn toegewijd aan het verbeteren van onze dienstverlening en het waarborgen van de rechten en belangen van onze cliënten.

Bijlage 1: Klachtenreglement cliënten

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Beklaagde:	de medewerker van de zorgaanbieder op wiens besluit of wiens handelen of nalaten betrekking heeft, dan wel de zorgaanbieder rechtstreeks.
Cliëntvertrouwenspersoon:	de door de zorgaanbieder aangestelde persoon die cliënten en hun vertegenwoordigers bijstaat in allerlei zaken die zich tussen cliënt en medewerker/zorgaanbieder voordoen. Hij kan helpen klachten op een duidelijke manier onder woorden te brengen en is gebonden aan privacyregels (vertrouwelijkheid van gesprek en gegevens).
Cliënt:	de natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
Gedraging:	enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Klachtencommissie:	een onafhankelijke en onpartijdige commissie die belast is met de klachtenbehandeling. Deze commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert daarbij de zorgaanbieder.
Klacht:	een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt. Het indienen van klacht door de onvrede kenbaar te maken in een gesprek, email of anderszins.
Klachtenfunctionaris:	de door de zorgaanbieder aangestelde persoon (of personen) die met aandacht voor het perspectief van de cliënt en (van de medewerker) van de zorgaanbieder streeft naar het komen van een werkbare situatie; zoekend naar herstel van vertrouwen tussen cliënt en beklaagde. De persoon die tevens verantwoordelijk is voor procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van de zorgaanbieder en het informeren van de klager en de beklaagde over de voortgang.
Klager:	de cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.
Leidinggevende:	persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van een medewerker in dienst van de zorgaanbieder.
Medewerker:	verzamelbegrip voor alle natuurlijke personen die werkzaamheden verrichten voor en/of op verzoek van de zorgaanbieder al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst. Hieronder vallen dus ook stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en vrijwilligers.
Oordeel:	een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
Schadeclaim:	een klacht waarbij de klager om een financiële vergoeding dan wel een schadevergoeding verzoekt.

Vertegenwoordiger:	de persoon of de personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Wet:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Indien een andere wet wordt bedoeld, wordt die andere wet uitdrukkelijk in de klachtenregeling genoemd.
Wettelijke termijn:	de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Reglementaire termijn:	de periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Zorg:	zorg, hulpverlening en /of ondersteuning welke wordt verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.
Zorgaanbieder:	Stichting LIMOR, gevestigd te Leeuwarden.

Artikel 2 – Werkingsfeer

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van de zorgaanbieder die zorg ontvangen op grond van de:

- Zorgverzekeringswet (Zvw),
- Wet langdurige zorg (Wlz),
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), en/of
- de Wet forensische zorg (Wfz), voor zover de zorg niet wordt verleend in het kader van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (Bvt), Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en Wet zorg en dwang (Wzd).

Artikel 3 – Bij wie kan een cliënt bij onvrede terecht?

- Bij de medewerker over wie hij niet tevreden is.
- Bij de leidinggevende van de betreffende medewerker.
- Bij de klachtenfunctionaris. In geval de cliënt een oordeel van de zorgaanbieder wil, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtencommissie.

De cliënt kan zich hierbij laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 4 – Klacht indienen bij de medewerker

1. Indien een cliënt zijn klacht indient bij de medewerker, stelt de medewerker degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor een bevredigende oplossing van de klacht en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Hij attendeert de cliënt op de beschikbaarheid van een cliëntvertrouwenspersoon. Verder attendeert hij op de klachtenregeling.
2. Een medewerker kan een klacht in het team bespreken met als doel de klacht op te lossen en de kwaliteit van de zorgverlening verbeteren, tenzij de cliënt hiervoor geen toestemming geeft.

Artikel 5 – Klacht indienen bij de leidinggevende van de betrokken medewerker

1. Indien een cliënt zijn klacht indient bij de leidinggevende, stelt die leidinggevende degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn met hem te bespreken. De betrokken medewerker wordt door de leidinggevende geïnformeerd. Tevens is de betrokken medewerker bij het gesprek aanwezig, tenzij de cliënt en/of de leidinggevende dit niet wenselijk vindt/vinden. De leidinggevende attendeert de cliënt op de beschikbaarheid van een cliëntvertrouwenspersoon. Verder attendeert hij op de klachtenregeling.
2. De leidinggevende kan een klacht in het team bespreken met als doel de klacht op te lossen en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren, tenzij de cliënt hiervoor geen toestemming geeft.

Artikel 6 – Het indienen van een klacht

1. Als de klacht niet tot een oplossing is gekomen langs de weg zoals bedoeld in de artikelen 4 en 5, kan de klager zijn klacht, bij voorkeur schriftelijk, indienen bij de klachtenfunctionaris. Een mondeling of telefonisch ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris digitaal geregistreerd en voor instemming aan de klager voorgelegd.
2. Een klager kan zijn klacht rechtstreeks, dat wil zeggen zonder eerst de medewerker, dan wel zijn leidinggevende te hebben aangesproken, bij de klachtenfunctionaris indienen als hij hiervoor gegronde redenen aanvoert.
3. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. Een cliënt of een door de cliënt daartoe gemachtigde (schriftelijke toestemming) persoon
 - b. Een vertegenwoordiger van de cliënt (zie artikel 1)
 - c. Nabestaanden van de cliënt.
- d. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt wordt beschouwd, kan hierover een klacht indienen.

Artikel 7 – Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

1. Na het indienen van de klacht bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager de mogelijkheden tot klachtbehandeling en maakt afspraken over de wijze van communiceren. Desgewenst geeft de klachtenfunctionaris aanvullende (schriftelijke) informatie.
2. Indien de klager die een klacht heeft ingediend op enig moment in het behandeltraject afziet van het geven van reacties, dan handelt de klachtenfunctionaris na een en andermaal te hebben gerappelleerd, naar bevind van zaken, waaronder desnoods het afsluiten van de klachtbehandeling. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
3. De klachtenfunctionaris overlegt met de klager over het te volgen traject klachtbehandeling:
 - a. Te komen tot een bevredigende oplossing voor klager en medewerker/zorgaanbieder.
 - b. Het verkrijgen van een formeel oordeel. De klacht wordt doorgeleid naar de klachtencommissie.
 - c. Schadeclaims worden niet door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie in behandeling genomen, maar worden doorgeleid naar de Raad van Bestuur.Het afgesproken traject wordt schriftelijk bevestigd.
Het is mogelijk dat de keuze genoemd onder a. op enig tijdstip wordt gevolgd door de mogelijkheid genoemd onder b. De informatie die verkregen is uit het oorspronkelijke traject mag alleen met schriftelijke instemming van de klager in het opvolgende traject worden gebruikt.
4. De wettelijke of reglementaire termijn begint te lopen vanaf het moment dat de klager aangeeft een formeel oordeel via de klachtencommissie te willen ontvangen.
5. De behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris vindt voortvarend plaats, waarbij het doel is gericht op het bereiken van een duurzame en bevredigende oplossing voor de klacht. De klachtenfunctionaris kan hierbij optreden als bemiddelaar.

Indien een oplossing wordt bereikt wordt de inhoud ervan schriftelijk aan klager en medewerker/zorgaanbieder medegedeeld.

Artikel 8 – De behandeling door de klachtencommissie³

1. Indien de klager een formeel oordeel wil ontvangen wordt de klacht doorgeleid naar de klachtencommissie, dan wel dat de klager in overleg met de klachtenfunctionaris zijn klacht zelf bij de klachtencommissie indient.
2. De klachtencommissie brengt advies uit aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur geeft met inachtneming van het advies een oordeel over de klacht, zo nodig met aandacht voor verbeterpunten/aanbevelingen.
3. De klachtencommissie bevestigt aan klager binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht. Eveneens worden de Raad van Bestuur en de beklaagde(n) geïnformeerd over de klacht en over het verdere verloop van de procedure.
4. De klachtencommissie neemt binnen tien werkdagen een (voorlopige) beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht. Deze beslissing wordt schriftelijk aan de klager, de beklaagde(n) en de Raad van Bestuur medegedeeld. Tevens wordt medegedeeld de wijze waarop de behandeling zal plaatsvinden.
De beklaagde(n) wordt verzocht binnen tien werkdagen na ontvangst van het verzoek hiertoe, een schriftelijke reactie op de klacht te geven.
5. De klachtencommissie is bevoegd tot het doen van een zelfstandig onderzoek.
Het onderzoek van de klachtencommissie vindt plaats op basis van de ingediende klacht en het schriftelijk verweer en eventuele aanvullende informatie.
Daarnaast zal in de regel een hoorzitting worden gehouden in gezamenlijke aanwezigheid van de klager en de beklaagde(n). De klachtencommissie is bevoegd de betrokkenen hiertoe op te roepen.
Bij niet verschijnen van de klager en/of de beklaagde(n) kan de klachtencommissie beslissen betrokkenen opnieuw op te roepen voor een hoorzitting, onder aangeven van de gevolgen bij niet verschijnen.
Slechts bij uitzondering, ter bepaling van de klachtencommissie, kunnen de klager en de beklaagde(n) buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord.
6. De klachtencommissie kan in uitzonderlijke gevallen, ter beoordeling van de klachtencommissie, beslissen af te zien van een hoorzitting.
7. Voor het onderzoek van de klacht kan het nodig zijn kennis te nemen van (een gedeelte van) het zorgdossier. De klachtencommissie zal de klager hiervoor om schriftelijke toestemming vragen.
8. De klachtencommissie is bevoegd binnen de organisatie van de zorgaanbieder, als ook daarbuiten om informatie te vragen, die kan bijdragen aan de totstandkoming van het advies. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn verplicht medewerking te verlenen aan het geven van de gevraagde informatie.
9. De klachtencommissie is bevoegd een beroep te doen op een externe deskundige. Vragen aan en antwoorden van de externe deskundige worden als bijlage bij het advies gevoegd.
10. De klachtencommissie is bevoegd zich op de hoogte te stellen van de plek (en omstandigheden) waar de klachtsituatie zich heeft voorgedaan.
11. De klager kan zich, afgezien van het beroep op de cliëntvertrouwenspersoon, op eigen kosten laten bijstaan door een adviseur.

Artikel 9 – Formeel oordeel Raad van Bestuur

1. Na het uitbrengen van het advies formuleert de Raad van Bestuur binnen vier weken na ontvangst van het advies een gemotiveerd formeel oordeel naar aanleiding van de klacht. De termijn van vier weken kan eenmalig met vier weken worden verlengd. De Raad van Bestuur deelt dit gemotiveerd schriftelijk mee aan de klager en de beklaagde(n).

³ Zie voor aanvullende bepalingen betreffende de instelling en het functioneren van de klachtencommissie het Huishoudelijk Reglement van de klachtencommissie.

2. Bij het oordeel betreft de Raad van Bestuur het advies van de klachtencommissie, zodanig dat de Raad van Bestuur alleen in uitzonderlijke situaties geheel of gedeeltelijk kan afwijken van het advies van de klachtencommissie. Hij dient hiervoor zwaarwegende redenen te hebben, die hij schriftelijk mededeelt aan de klager en de beklagde(n). Alvorens te besluiten tot afwijking van het advies van de commissie, dient de Raad van Bestuur de voorzitter van de commissie te horen.
3. Het oordeel van de Raad van Bestuur wordt aan de klager en de beklagde(n) schriftelijk medegedeeld. Het oordeel gaat zo mogelijk vergezeld van beslissingen en verbetermaat-regelen die de Raad van Bestuur heeft genomen.

Artikel 10 – Geschillencommissie (Wkkgz)

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen te Den Haag (www.degeschillencommissiezorg.nl) ingeval de Wkkgz van toepassing is.
3. Indien de weg naar de Geschillencommissie open staat, wordt hiervan mededeling aan de klager gedaan onder vermelding van het adres, van de termijn waarbinnen de klacht bij de Geschillencommissie moet worden ingediend en van de plicht tot betaling van griffiegeld.

Artikel 11 – Het behandelen van een schadeclaim

1. Schadeclaims worden niet door de klachtencommissie is behandeling genomen. De behandeling van een schadeclaim wordt overgedragen aan de Raad van Bestuur.
2. Indien een schadeclaim betrekking heeft op, dan wel in verband staat met een ingediende klacht, wordt de schadeclaim pas in behandeling genomen na afronding van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 12 – Behandeling van klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking hebben

1. Indien een klacht betrekking heeft op de zorgverlening door meerdere zorgaanbieder(s) – in samenhang verleend – en de klager heeft ook bij die andere zorgaanbieders een klacht ingediend, kan er, indien de klager dit wenst, een gecombineerde klachtbehandeling plaatsvinden. De klachtenfunctionaris neemt hiervoor contact op met de andere zorgaanbieder(s) bij wie tevens een klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met die andere zorgaanbieders schriftelijk af wie de coördinatie van de klachtbehandeling op zich neemt en hoe de klacht behandeld zal worden. Er kan besloten worden tot een gezamenlijke klachtbehandeling door een klachtencommissie met afspraken over bevoegdheden en kosten, dan wel tot een afzonderlijke klachtbehandeling maar dan wel een op elkaar afgestemd oordeel en advies.

Artikel 13 – Intrekking klacht, stopzetten van de behandeling

1. Het staat de klager vrij de klacht in te trekken. De intrekking dient schriftelijk ter attentie van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie plaats te vinden. Indien de intrekking mondeling plaatsvindt, wordt deze onder vermelding van datum en wijze van mededeling schriftelijk bevestigd. De behandeling van de klacht wordt dan beëindigd, tenzij er dringende redenen zijn voor de klachtencommissie de behandeling voort te zetten.
2. De klachtencommissie kan besluiten de behandeling van de klacht bij aanwezigheid van dringende redenen stop te zetten. Van een dringende reden kan sprake zijn bij bedreigingen, agressief gedrag of andere misdragingen richting beklagde(n). De stopzetting wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Artikel 14 – Geheimhouding

1. Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

Artikel 15 – Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, afzonderlijk van het zorgdossier.
2. De klager en de beklaagde(n) hebben recht op inzage van het betreffende klachtdossier met uitzondering van werkaantekeningen van de (leden van de) klachtencommissie. Degene die inzage wil krijgen dient daartoe een schriftelijk verzoek in bij de Raad van Bestuur. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgave van de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een klachtdossier wordt minimaal vijf jaar – na afsluiten van het dossier – bewaard.
4. In afwijking van het vorige lid, kan de zorgaanbieder deze bewaartermijn verlengen indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat. Klager wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 16 – Andere procedures

1. Deze klachtenregeling laat voor de cliënt onverlet dat hij zijn klacht aan of bij een andere instantie voorlegt of meldt.

Artikel 17 – Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten aan klager of beklaagde(n) in rekening gebracht.
2. Kosten voor op eigen initiatief van klager of beklaagde(n) ingeschakelde adviseurs, bijstandsverleners, getuigen en/of deskundigen komen voor rekening van klager of beklaagde(n), naar gelang zij door wie zijn ingeschakeld.

Artikel 18 – Tolken

1. De zorgaanbieder draagt op haar kosten zorg voor de aanwezigheid van een tolk indien hiertoe voor een goede behandeling van de klacht de noodzaak bestaat, zulks ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 19 – Jaarverslag

1. Over ieder kalenderjaar stelt de zorgaanbieder uiterlijk 31 maart van het jaar daarop een geanonimiseerd verslag op van de door de zorgaanbieder behandelde klachten (aantal, aard, korte inhoud oordelen, verbetermaatregelen).

Artikel 20 – Openbaarmaking klachtenregeling

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling op adequate wijze onder de aandacht van haar cliënten en hun vertegenwoordigers wordt gebracht door onder meer plaatsing op het voor ieder toegankelijke deel van de website en het op aanvraag verstrekken van de klachtenregeling.

Artikel 21 – Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding en verder zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.

Artikel 22 – Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze klachtenregeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze klachtenregeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 23 – Datum van inwerkingtreding

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-09-2024 Alle voorgaande regelingen komen per die datum te vervallen.

Bijlage 2: Huishoudelijk reglement klachtencommissie voor cliënten

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Beklaagde:	de medewerker van de zorgaanbieder op wiens besluit of wiens handelen of nalaten betrekking heeft, dan wel de zorgaanbieder rechtstreeks.
Cliëntvertrouwenspersoon:	de door de zorgaanbieder aangestelde persoon die cliënten en hun vertegenwoordigers bijstaat in allerlei zaken die zich tussen cliënt en medewerker/zorgaanbieder voordoen. Hij kan helpen klachten op een duidelijke manier onder woorden te brengen en is gebonden aan privacyregels (vertrouwelijkheid van gesprek en gegevens).
Cliënt:	de natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
Gedraging:	enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Klachtencommissie:	een onafhankelijke en onpartijdige commissie die belast is met de klachtenbehandeling. Deze commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert daarbij de zorgaanbieder.
Klacht:	een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt.
Klachtenfunctionaris:	de door de zorgaanbieder aangestelde persoon (of personen) die met aandacht voor het perspectief van de cliënt en (van de medewerker) van de zorgaanbieder streeft naar het komen van een werkbare situatie; zoekend naar herstel van vertrouwen tussen cliënt en beklaagde. De persoon die tevens verantwoordelijk is voor procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van de zorgaanbieder en het informeren van de klager en de beklaagde over de voortgang.
Klager:	de cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.
Leidinggevende:	persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van een medewerker in dienst van de zorgaanbieder.
Medewerker:	verzamelbegrip voor alle natuurlijke personen die werkzaamheden verrichten voor en/of op verzoek van de zorgaanbieder al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst. Hieronder vallen dus ook stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en vrijwilligers.
Oordeel:	een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Raad van Bestuur:	De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
Schadeclaim:	een klacht waarbij de klager om een financiële vergoeding dan wel een schadevergoeding verzoekt.

Vertegenwoordiger:	de persoon of de personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Wet:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Indien een andere wet wordt bedoeld, wordt die andere wet uitdrukkelijk in de klachtenregeling genoemd.
Wettelijke termijn:	de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Reglementaire termijn:	de periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Zorg:	zorg, hulpverlening en /of ondersteuning welke wordt verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.
Zorgaanbieder:	Stichting LIMOR, gevestigd te Leeuwarden.

Artikel 2 – Benoeming en samenstelling

1. De klachtencommissie, hierna te noemen: 'de commissie', bestaat uit drie onafhankelijke leden en evenzovele onafhankelijke plaatsvervangers, van wie er steeds drie gelijktijdig actief zijn. Een van hen, in de regel een jurist, wordt benoemd tot voorzitter van de commissie. Tevens wordt een plaatsvervangend voorzitter benoemd.
2. De drie leden en de drie plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
3. De leden van de commissie zijn onafhankelijk, dat wil zeggen dat zij geen rechtstreekse verbintenissen hebben met de zorgaanbieder.

Artikel 3 – Ambtelijk secretaris

1. De commissie wordt bijgestaan door een (ambtelijk) secretaris. De ambtelijk secretaris voert zijn werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de voorzitter.
2. De ambtelijk secretaris is verplicht tot geheimhouding van al datgene wat hem vanwege zijn werkzaamheden voor de klachtencommissie ter kennis is gekomen.

Artikel 4 – Wraking en Verschoning

1. De klager en de beklagde(n) worden tijdig geïnformeerd over de hoorzitting en welke leden deelnemen aan de klachtencommissie.
2. De klager kan bezwaar maken tegen de deelname van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zou bemoeilijken.
3. De voorzitter beslist over het verzoek tot wraking. Bij twijfel overlegt de voorzitter met het niet gewraakte lid van de klachtencommissie. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
4. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken

Artikel 5 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
2. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

Artikel 6 – Einde lidmaatschap klachtencommissie

Het lidmaatschap van de commissie eindigt:

- a. Door het overlijden van het commissielid;
- b. Door schriftelijk bedanken van het commissielid;
- c. Door het besluit van de Raad van Bestuur in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht ofwel wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 7 – Taken

Tot de taken van de klachtencommissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten in de zin van de klachtenregeling in samenhang met dit huishoudelijk reglement.
- b. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

Artikel 9 - Indiening van een klacht

Indiening van de klacht bij dan wel doorgeleiding door de klachtenfunctionaris van een klacht naar de klachtencommissie vindt plaats ter attentie van de ambtelijk secretaris van de commissie onder vermelding van:

- a. Naam en verblijfplaats van de klager
- b. Zo mogelijk telefoonnummer en e-mailadres
- c. Een concrete beschrijving van de situatie(s) waarover wordt geklaagd
- d. Een concrete aanduiding van de klacht(en)
- e. De namen en functies van de beklaagde(n)
- f. Het postadres van de commissie is: Klachtencommissie LIMOR t.a.v. de ambtelijk secretaris, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.

Artikel 10 – Behandeling van de klacht tijdens de hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar. De behandeling is vertrouwelijk.
2. Een hoorzitting biedt de klager en de beklaagde(n) hun standpunten kort toe te lichten en het biedt vooral de klachtencommissie de gelegenheid vragen te stellen, de nodige informatie en duidelijkheid te verkrijgen.
3. De voorzitter stelt klager en beklaagde(n) aan het einde van de zitting in de gelegenheid tot het voeren van het laatste woord.

Artikel 11 – Beslissingen

1. De klachtencommissie kan:
 - a. Zich onbevoegd verklaren van de klacht kennis te nemen. Dit betekent dat de klachtencommissie de klacht niet in behandeling kan nemen. De klachtencommissie is gehouden de klager en de beklaagde(n) schriftelijk en gemotiveerd van deze beslissing op de hoogte te stellen. De klachtencommissie kan de klager op andere klachtmogelijkheden wijzen.
 - b. Klager geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk verklaren in zijn klacht(en). Dit betekent dat de klacht geheel of gedeeltelijk niet in behandeling wordt genomen. De klachtencommissie is gehouden de klager en de beklaagde(n) schriftelijk en gemotiveerd

van deze beslissing op de hoogte te stellen. De klachtencommissie kan de klager op andere klachtmogelijkheden wijzen.

- c. De klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren
 - d. De klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaren.
2. De klachtencommissie is in uitzonderlijke situaties bevoegd een klacht kennelijk ongegrond te verklaren als aanstonds na eerste kennisneming van de klacht door de klachtencommissie onmiskenbaar duidelijk is dat de klacht niet tot gegrondheid kan leiden.
 3. Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard indien:
 - a. De klacht niet voldoet aan de in de klachtenregeling gestelde vereisten.
 - b. Als een identieke klacht nog in behandeling is.
 - c. Als een identieke klacht eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd.
 4. De klager krijgt de gelegenheid om vormfouten te herstellen.

Artikel 12 – Aanbevelingen

De klachtencommissie is bevoegd bij haar advies aanbevelingen te formuleren. Aanbevelingen maken geen onderdeel uit van het advies aan de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht, maar dienen te worden gezien als dringende aanmoedigingen aan de zorgaanbieder om bepaalde maatregelen te nemen, dan wel bestaand beleid op onderdelen te heroverwegen om klachten zoals ingediend te voorkomen.

Artikel 13 – Bemiddeling

1. De commissie kan, indien zij daar aanleiding toe ziet, bemiddelen tussen klager en beklagde(n).
2. Indien de bemiddeling slaagt, legt de commissie hiervan verslag, alsmede van de gemaakte afspraken. Klager en beklagde(n) stemmen uitdrukkelijk in met de gemaakte afspraken.
3. De klachtbehandeling eindigt met een geslaagde bemiddeling.

Artikel 14 – Totstandkoming advies en aanbevelingen

1. Nadat het onderzoek is afgerond, beraadt de klachtencommissie zich in voltallige bezetting. De klachtencommissie streeft naar consensus bij het uitbrengen van het advies.
2. Zo mogelijk reikt de klachtencommissie in haar advies, dan wel in haar aanbevelingen mogelijkheden om tot herstel van de zorgverleningsrelatie te komen.
3. Het advies wordt binnen de in de klachtenregeling gestelde termijn uitgebracht. Indien dit niet lukt, doet de klachtencommissie hiervan gemotiveerd schriftelijk mededeling aan de klager en de beklagde(n) en de Raad van Bestuur.
4. De commissie maakt haar advies schriftelijk bekend aan de klager, de beklagde(n) en de Raad van Bestuur.

Artikel 15 – Verplichtingen van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur verplicht zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur verplicht zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen alsmede de commissie op haar verzoek al die inlichtingen te verschaffen die betrekking hebben op de klacht, tenzij dat in strijd zou zijn met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
3. De Raad van Bestuur verplicht zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

Artikel 16 – Overige bepalingen

1. De zorgaanbieder ziet erop toe dat dat klachtencommissie haar werkzaamheden verricht in overeenstemming met dit reglement.

2. In situaties waarvoor geen nadrukkelijke bepaling in de klachtenregeling en/of het huishoudelijk reglement is opgenomen, handelt de klachtencommissie in overeenstemming met wat gebruikelijk is ten aanzien van een zorgvuldige klachtbehandeling. De klachtencommissie kan alvorens hiertoe over te gaan overleggen met de zorgaanbieder.