

# Klachtenregeling

---

Maatschappelijke Dienstverlening



Stichting Humanitas  
Klachtenregeling Maatschappelijke Dienstverlening  
April 2011

**Inhoudsopgave:**

Aandachtspunten procedure informele fase .....	5
Reglement klachtencommissie (formele fase) .....	7
Belangrijke adressen .....	16
Bijlage 1 Klachtenformulier .....	17

## **Inleiding**

Voor u ligt de klachtenregeling van Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening. Een goede klachtenregeling is een noodzakelijk onderdeel van iedere dienstverlenende organisatie. Middels de klachtenregeling kan worden gewaarborgd dat aan elke klacht systematisch aandacht wordt besteed, volgens een duidelijk beschreven procedure. Tevens garandeert de klachtenregeling een onafhankelijke en onpartijdige behandeling. Door middel van duidelijke en begrijpelijke informatie omtrent de regeling kan de toegankelijkheid van de voorziening worden verhoogd.

### **Voor wie is de klachtenregeling?**

Van de klachtenregeling kan worden gebruik gemaakt door alle cliënten van Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening die een klacht hebben over (een aspect van) de dienstverlening van deze organisatie.

### **Verwijzingen**

Klachtenformulier

Samenstelling klachtencommissie

### **Wat is een klacht?**

Volgens artikel 1, eerste lid onderdeel Wkcz en artikel 2, eerste lid Wkcz is een klacht een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de instelling werkzaam is.

Een klacht kan betrekking hebben op verschillende aspecten van de dienstverlening, namelijk:

- a. organisatorische aspecten (bijv. falende communicatie, slechte bereikbaarheid);
- b. relationele aspecten (bejegeningzaken);
- c. financiële aspecten;
- d. zorginhoudelijke aspecten.

### **Bemiddeling en behandeling**

In de klachtenregeling van Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening wordt onderscheid gemaakt tussen klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling. Beide elementen dienen dezelfde doelen, namelijk:

- het recht doen aan klager, door het wegnemen van gevoelens van onrecht of frustraties en/of door het bieden van oplossingen door gerezen conflicten;
- het bijdragen aan een goede behandeling van klachten van cliënten en daarmee aan het openhouden en verbeteren van de relatie tussen de cliënten en de organisatie;
- het bijdragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening.

Klachtenbemiddeling vindt plaats in de eerste fase van de klachtenprocedure, de informele fase. In deze fase richt men zich tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht, zet zich in om de klager genoegdoening te geven en houdt zijn/haar leidinggevende op de hoogte van hetgeen er speelt.

De informele fase (interne pogingen om te bemiddelen) eindigt wanneer het de aangeklaagde en zijn/haar leidinggevende niet lukt om de gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen c.q. om tot een bevredigende oplossing te komen, ofwel wanneer de klager van mening is dat hem in de informele bemiddelingsfase onvoldoende recht is gedaan.

De klager kan de klacht vervolgens schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Hiermee start de formele fase van de klachtenprocedure. In deze fase is er sprake van klachtenbehandeling, wat betekent dat de aard van de klacht om een beslissing vraagt. Hierbij geldt als uitgangspunt dat externe klachtenbehandelaars betere garanties bieden voor onafhankelijkheid en onpartijdigheid dan interne. De mogelijkheid voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling wordt geboden door middel van de klachtencommissie.

Voor de Maatschappelijke Dienstverlening geldt dat er een derde fase te onderscheiden is, die tussen de informele en formele fase in ligt. Wanneer de klacht in de informele fase niet naar tevredenheid is opgelost of onbespreekbaar is met de genoemde medewerker(s), kan de klager, voordat hij/zij besluit over te stappen naar de formele fase en de klachtencommissie in te schakelen, het klachtenformulier invullen en opsturen naar de Raad van Bestuur van Stichting Humanitas. De Raad van Bestuur zal vervolgens bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Wanneer het de Raad van Bestuur van Stichting Humanitas ook niet lukt om de gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen c.q. om tot een bevredigende oplossing te komen, ofwel wanneer de klager van mening is dat hem in deze verlengde informele bemiddelingsfase onvoldoende recht is gedaan, eindigt deze verlengde informele fase. De klager kan de klacht vervolgens schriftelijk indienen bij de klachtencommissie, waarmee de formele fase start. In het navolgende zijn de procedures voor de informele en de formele fasen apart beschreven. De procedure voor de informele fase is vastgelegd in de vorm van aandachtspunten, de procedure voor de formele fase in de vorm van een reglement.

### **Taken en verantwoordelijkheden**

De Raad van Commissarissen is eindverantwoordelijk voor het instellen van een klachtencommissie en voor de uitvoering van de klachtenregeling. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor eventuele maatregelen die nodig worden geacht op basis van de ontvangen klachten, analyseert de behandeling van de klachten en ontleent daaraan zonedig te nemen maatregelen inzake de dienstverlening van Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening. Zij zet de resultaten van de klachtenbehandeling om in maatregelen respectievelijk beleidsaanpassingen ter verbetering van (het functioneren van) de organisatie. De Raad van Commissarissen evalueert jaarlijks, op basis van de door de Raad van Bestuur aangereikte gegevens, de wijze waarop met deze klachten is omgegaan en de mate waarin maatregelen zijn getroffen om de organisatie op de kritische punten aan te passen. Het is de verantwoordelijkheid van alle betrokkenen bij klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling om geheimhouding in acht te nemen.

## Aandachtspunten procedure informele fase

### Inleiding

In de informele fase staat de klachtenbemiddeling centraal. De klager richt zich met zijn of haar klacht tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht en zet zich in om de klager genoegdoening te geven. Veel klachten zullen intern en naar wederzijdse tevredenheid kunnen worden afgehandeld. Naarmate deze interne, informele procedure meer correct verloopt, zal het aantal klachten dat formeel aan de klachtencommissie moet worden voorgelegd, minder zijn. Dit zal zowel de klagers als de organisatie ten goede komen. Om dit te bewerkstelligen zijn aandachtspunten opgesteld voor het omgaan met klachten in deze fase.

A. De klacht komt binnen op de afdeling.

A.1 Van de aangeklaagde, oftewel degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt verwacht dat hij of zij:

- een open en objectieve houding heeft ten opzichte van de klager;
- de klacht serieus neemt;
- zich volledig inzet om de gevoelens van onrecht/frustratie bij de klager weg te nemen en/of tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen;
- de klager direct op de hoogte stelt van het bestaan en de aard van de klachtvoorziening;
- een aantekening of verslag maakt over iedere binnengekomen klacht en de wijze waarop hiermee is omgegaan. Hierin dient onder meer de aard van de klacht te worden genoteerd. Tevens dient te worden aangegeven wie wat wanneer heeft gedaan en met welk resultaat;
- de leidinggevende op de hoogte houdt van alle klachten die binnenkomen, onder meer door het verstrekken van een kopie van de aantekeningen/verslagen over de wijze waarop met de klacht is omgegaan.

A.2 Van de leidinggevende wordt verwacht dat hij of zij:

- een open en objectieve houding heeft ten opzichte van zowel de klager als de aangeklaagde;
- een sfeer creëert c.q. in stand houdt, waardoor medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij met een klacht worden geconfronteerd en waardoor het hen mogelijk is om zich open en eerlijk te uiten over eventueel gemaakte fouten;
- samen met de medewerker beslist over de wijze waarop moet worden gehandeld om zowel de klager als de medewerker recht te doen c.q. om tot een oplossing te komen;
- de voortgang en de afhandeling bewaakt van de bij één van zijn of haar medewerkers binnengekomen klachten. Onderdeel hiervan is het checken of de klager op de hoogte is van de klachtenregeling en het zorg dragen voor een notitie/verslag van iedere klachtenbemiddeling of -behandeling;
- de aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening door (medewerkers) van zijn of haar afdeling;
- de Raad van Bestuur onverwijld op de hoogte brengt en houdt van alle binnengekomen klachten en de analyse daarvan;
- periodiek met de Raad van Bestuur bespreekt of de klachtenanalyse aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen;
- zorg draagt voor registratie van de binnengekomen klachten bij het directiesecretariaat dat fungeert als centraal meld- en documentatiepunt;

- zorg draagt dat de notities/verslagen van de klachtenbemiddeling of -behandeling binnen zijn of haar afdeling worden gedeponeerd bij het centrale documentatiepunt.

A.3 Van de Raad van Bestuur wordt verwacht dat zij:

- voorziet in een zorgvuldige centrale registratie van de binnengekomen klachten;
- de aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening;
- een open en objectieve houding heeft ten opzichte van zowel de klager als de aangeklaagde;
- een sfeer creëert c.q. in stand houdt, waardoor medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij met een klacht worden geconfronteerd en waardoor het hen mogelijk is om zich open en eerlijk te uiten over eventueel gemaakte fouten;
- samen met de medewerker/leidinggevende beslist over de wijze waarop moet worden gehandeld om zowel de klager als de medewerker recht te doen c.q. tot een oplossing te komen.
- zorg draagt dat de notities/verslagen van de klachtenbemiddeling of -behandeling worden gedeponeerd bij het centrale documentatiepunt.
- de Raad van Toezicht periodiek de analyse van alle binnengekomen klachten voorlegt, met aanbevelingen voor bijstelling van (de uitvoering van) het beleid.

A.4 Wanneer de klacht de Raad van Bestuur betreft, dient de voorzitter van de Raad van Commissarissen als leidinggevende te worden beschouwd. Van de voorzitter wordt verwacht in voorkomende gevallen te handelen overeenkomstig de bovenvermelde aandachtspunten voor andere leidinggevendens.

## Reglement klachtencommissie (formele fase)

### Artikel 1: definities

#### **Zorg-, hulp- en dienstverlening van de instelling:**

- a. de zorg-, hulp- en dienstverlening die door de instelling wordt verleend;
- b. de zorg-, hulp- en dienstverlening die onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.

#### **Klacht:**

een uiting van onvrede over de zorg-, hulp- en dienstverlening van de instelling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de instelling werkzaam is.

Dit kan betrekking hebben op:

- a. organisatorische aspecten (bijv. falende communicatie, slechte bereikbaarheid);
- b. relationele aspecten (bejegeningzaken);
- c. financiële aspecten;
- d. zorginhoudelijke aspecten.

#### **Klager:**

een klacht kan worden ingediend door:

- a. degene die gebruik wil maken van de zorg-, hulp- of dienstverlening van de instelling of diens vertegenwoordiger;
- b. degene die gebruik maakt van de zorg-, hulp- of dienstverlening van de instelling of diens vertegenwoordiger;
- c. degene die gebruik heeft gemaakt van de zorg-, hulp- of dienstverlening van de instelling of diens vertegenwoordiger;
- d. iedere rechtstreeks bij de zorg-, hulp- of dienstverlening van de instelling betrokkene of belanghebbende.

#### **Aangeklaagde:**

degene op wie de klacht betrekking heeft.

#### **Klachtencommissie:**

een door de Raad van Toezicht van Stichting Humanitas ingestelde commissie die bevoegd is om klachten te behandelen.

### Artikel 2: doel van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot doel:

- cliënten van Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van belanghebbenden en daarmee aan de verbetering van de relatie die Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening met haar doelgroepen heeft;
- bij te dragen aan de verbetering c.q. optimalisering van het functioneren van Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening.

### **Artikel 3: taak en bevoegdheden van de klachtencommissie**

De taken van de klachtencommissie zijn:

- Het binnen redelijke termijn onderzoeken van de ingediende klachten en het uitbrengen van advies hierover aan de Raad van Bestuur;
- Het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd adviseren over het te voeren beleid.
- De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

Bevoegdheden:

- De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het vorige punt, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Artikel 4: plaats binnen de organisatie**

De klachtencommissie is een uit onafhankelijke leden samengestelde commissie van Stichting Humanitas. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet daarover verantwoording afleggen aan de Raad van Commissarissen van Stichting Humanitas.

### **Artikel 5: instelling, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie**

#### **lid 1**

De Raad van Bestuur van Stichting Humanitas draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van een onafhankelijk van de Raad van Commissarissen werkzame klachtencommissie.

#### **lid 2**

- De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in, al dan niet gezamenlijk met de Raad van Commissarissen van (een) andere instellingen(en) en benoemt tenminste drie leden, te weten:
- een voorzitter, bij voorkeur een jurist, en zijn plaatsvervanger op voordracht van de Raad van Commissarissen;
- ten minste één lid dat georiënteerd is op de werkvelden van de instelling(en), op voordracht van de ondernemingsraad;
- ten minste één lid dat het vertrouwen kan genieten van een cliëntenorganisatie, bij voorkeur op voordracht van een patiënten-/consumentenplatform (Cliëntenraad).
- Tevens benoemt de Raad van Bestuur zomogelijk voor elk van deze leden op gelijke wijze een taakvervanger.

#### **lid 3**

Een werknemer of een lid van de Raad van Commissarissen van Stichting Humanitas kan niet tot lid van de klachtencommissie worden benoemd.

#### **lid 4**

De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in geledenheden een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.

#### **lid 5**

De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar.

## **Artikel 6: Einde lidmaatschap klachtencommissie:**

### **lid 1**

De leden van de klachtencommissie treden af volgens een door de klachtencommissie op te stellen rooster.

### **lid 2**

Een aftredend klachtencommissielid kan voor drie aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd.

### **lid 3**

Het lidmaatschap eindigt door:

- het verstrijken van de termijn waarvoor het lid is benoemd;
- schriftelijke opzegging of overlijden van het lid;
- in geval van verwaarlozing van de taak;
- wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.
- Ontslag door de Raad van Bestuur:
  - Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen
  - Op verzoek van de klachtencommissie

### **lid 4**

De klachtencommissie treedt in haar geheel af indien het de klachtencommissie is gebleken dat er geen onderlinge samenwerking mogelijk is.

### **lid 5**

De leden van de klachtencommissie kunnen van de instelling een vergoeding ontvangen, indien dit vooraf is overeengekomen.

## **Artikel 7: plichten van de klachtencommissie**

### **lid 1**

De klachtencommissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.

### **lid 2**

De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen: de aard van de klachten, het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandelingstermijn van de klachten, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen. Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de klachtencommissie geplaatst.

### **lid 3**

De klachtencommissie brengt ten behoeve van (het jaarverslag van) de instelling jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden. In dit verslag, dat openbaar is, dienen tenminste dezelfde gegevens te worden opgenomen als vermeld in lid 2. Tevens dient het verslag het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen te bevatten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld. De klachtencommissie stuurt het verslag naar de Raad van Bestuur, welke het onder de aandacht brengt van de Raad van Commissarissen. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat de doelstellingen, inspanningen en resultaten zijn ten aanzien van klachten en de wijze waarop de organisatie omgaat met klachten.

## **Artikel 8: waarborgen privacy van klager en derden**

### **lid 1**

De klager heeft recht op kopieën of inzage van stukken, tenzij deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door de betrokkenen is verleend. Voor de beoordeling van de privacygevoeligheid van stukken wordt de Wet Bescherming Persoonsgegevens gehanteerd. De klager wordt hiervan door of namens de klachtencommissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, is de klager verplicht tot geheimhouding van de gegevens.

### **lid 2**

Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

### **lid 3**

De klachtencommissie zorgt ervoor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk worden behandeld. In verband daarmee hebben alleen leden van de klachtencommissie en door de klachtencommissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens. De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 2 omschreven plicht mee. Informatie over privacygevoelige gegevens over de klager zal alleen na toestemming van de klager aan derden worden verschaft.

### **lid 4**

De Raad van Bestuur verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, tenzij het tegendeel blijkt. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.

## **Artikel 9: voorleggen klacht**

### **lid 1**

Indien er sprake is van een klacht over Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening waarbij de klager belang heeft, kan de klager deze klacht schriftelijk aan de klachtencommissie voorleggen. Die klacht kan het handelen of nalaten daarvan betreffen van Stichting Humanitas of door deze Stichting bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek.

### **lid 2**

Een klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de klachtencommissie, door adressering aan:

Stichting Humanitas  
Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening  
Antwoordnummer 30112  
3030 VB Rotterdam

### **lid 3**

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Echter, wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

**lid 4**

Als de klager dit wenst, wordt door de instelling hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door een medewerker van de instelling op schrift worden gesteld en, na instemming, vervolgens door de klager worden ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

**Artikel 10: ontvangst van de klacht**

**lid 1**

De klager krijgt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de melding van de klacht, van de klachtencommissie een bevestiging dat de melding is binnengekomen. Daarin wordt tevens medegedeeld of de klachtencommissie de klacht in behandeling zal nemen.

**lid 2**

De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.

**lid 3**

- a. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze betrekking heeft op een besluit met algemene strekking. In een dergelijk geval wordt de afwijzing schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld en wordt de klager doorverwezen;
- b. een klacht wordt niet in behandeling genomen indien blijkt dat er onvoldoende inzet is geweest om de klacht in de informele fase afdoende te behandelen. De afwijzing wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld en de klager wordt doorverwezen. Vermeld wordt dat klager zich weer tot de klachtencommissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door de klachtencommissie aan te geven termijn is opgelost.

**lid 4**

In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager, de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur van de instelling. De voorzitter van de klachtencommissie bewaakt voorts de in dit reglement vermelde procedures.

**lid 5**

Indien de klachtencommissie de klacht zal behandelen, stelt de klachtencommissie een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst uitspraak over de klacht.

**lid 6**

De klachtencommissie informeert de klager over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld en over de bevoegdheden van de klager. Zowel de aangeklaagde als de klager krijgen van de klachtencommissie de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Beide partijen worden uitgenodigd bij (een deel van) de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De commissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

**lid 7**

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de commissie wordt hierop gestaakt.

## **Artikel 11: Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur**

### **lid 1**

De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter

### **lid 2**

Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur

### **lid 3**

De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.

### **lid 4**

De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

## **artikel 12: voorbereiding vergadering van de klachtencommissie**

### **lid 1**

De aangeklaagde zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk op de klacht te reageren. De aangeklaagde ontvangt ten minste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering waarin de klachtencommissie de klacht zal behandelen, en alle voor die vergadering eventueel ingebrachte stukken.

### **lid 2**

De klager ontvangt tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de klachtencommissie de klacht zal behandelen en alle voor die vergadering eventueel ingebrachte stukken.

### **lid 3**

De klachtencommissie kan derden voor de vergadering uitnodigen om in het verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren. Wanneer hieraan kosten verbonden zijn, dient de klachtencommissie vooraf toestemming te vragen aan de Raad van Commissarissen van Stichting Humanitas.

### **lid 4**

De klager kan de klachtencommissie verzoeken – onder mededeling van hun naam – getuigen/deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering. Indien de klachtencommissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/deskundigen door de klachtencommissie zullen worden gehoord. De klager draagt zelf zorg voor de oproep van de getuigen/deskundigen.

### **lid 5**

De klacht wordt in principe door de voltallige commissie behandeld. Er kan echter sprake zijn van twee uitzonderingssituaties:

- I. de klager en de aangeklaagde kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt het bezwaar. Indien het bezwaar gegrond wordt geacht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over;
- II. een lid van de klachtencommissie kan zich terugtrekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

### **artikel 13: vergadering en de rechten van de klager daarin**

#### **lid 1**

De vergadering waarin de klachtencommissie de klacht behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:

- de klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen verzoek of daartoe door de klachtencommissie uitgenodigd;
- de aangeklaagde;
- de overige in artikel 11 genoemde personen.

#### **lid 2**

De klager en de aangeklaagde of de instelling kunnen zich bij behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

#### **lid 3**

De klachtencommissie kan ter vergadering de in artikel 11 genoemde personen horen in verband met de klacht. De ter vergadering aanwezige aangeklaagde zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld om een reactie op de klacht te geven.

#### **lid 4**

De klachtencommissie kan de Raad van Bestuur van Stichting Humanitas verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar laten uitbrengen. De klachtencommissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nader informatie wenst. De klager ontvangt een afschrift van dit verzoek.

#### **lid 5**

De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren. Wanneer hieraan kosten verbonden zijn, dient de commissie vooraf toestemming te vragen aan de Raad van Commissarissen van Stichting Humanitas.

#### **lid 6**

De klager en de aangeklaagde ontvangen van alle eventuele ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.

### **Artikel 14: beraadslagingen en advies**

#### **lid 1**

De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn besloten en niet openbaar. De klachtencommissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.

#### **lid 2**

De klachtencommissie kan ook na de vergadering besluiten een klacht naar een afdeling van Stichting Humanitas, sectie maatschappelijke dienstverlening ter behandeling door te verwijzen. Als de klachtencommissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen naar een afdeling geeft zij aan welke functionaris voor de verdere behandeling verantwoordelijk is.

#### **lid 3**

Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie één van de volgende beslissingen:

- I. de klacht is niet ontvankelijk;
- II. de klacht is ongegrond;

- III. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dit geval kan de commissie aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van de instelling, gericht op het nemen van maatregelen ten behoeve van de klager of cliënten in het algemeen.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur van de instelling. Hierbij wijst de commissie de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan. Daarnaast kan de cliënt een procedure aanspannen bij de burgerlijke rechter en / of de strafrechter.

**lid 4**

Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier weken (zoals genoemd in lid 3) te kort is, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk mee aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur van de instelling, onder vermelding van de motivatie waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij wel een beslissing zal nemen.

**lid 5**

Indien de klachtencommissie besluit dat de klacht niet ontvankelijk is of dat de klacht geheel of ten dele gegrond is, maar voorkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de instelling liggen, geeft de commissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geschikte instantie in te dienen.

**lid 6**

De klachtencommissie geeft in haar besluit gemotiveerd aan:

- of de klager belang heeft bij de klacht;
- of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door Stichting Humanitas gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
- of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering noodzakelijk dan wel onvermijdelijk was;
- of, na overweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij hierover tevens inhoudelijke richtlijnen.

**lid 7**

De klachtencommissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.

**Artikel 15: Uitspraak klachtencommissie en gevolgen**

**lid 1**

Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de Raad van Bestuur van de instelling binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager, en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat die termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de aangeklaagde.

**lid 2**

In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:

- de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
- de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
- de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

**lid 3**

In het geval dat de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie het voornemen van de instelling hoe met het advies van de commissie zal worden omgegaan.

**Artikel 16: Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

**lid 1**

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorginstelling is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

**lid 2**

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

**Artikel 17: vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Commissarissen van Stichting Humanitas, na toetsing daarvan door de Raad van Bestuur en door de Ondernemingsraad.

**Artikel 18: Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

**lid 1**

De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar de klacht kan worden ingediend.

**lid 2**

Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorginstelling ingestelde cliëntenraden.

**lid 3**

Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

## **Belangrijke adressen**

**U kunt uw klacht sturen naar:**

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening  
Antwoordnummer 30112  
3030VB Rotterdam

**Adressen van Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG's) kunt u opvragen bij:**

Landelijk Informatiepunt voor Patiënten (LIP)  
Postbus 9101  
3506 GC Utrecht

**Algemene informatie over de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is verkrijgbaar bij:**

Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS)  
Afdeling Publieksvoorlichting  
Postbus 5406  
2280 HK Rijswijk  
Telefoonnummer: 070-3407890

## Bijlage 1 Klachtenformulier

De klacht heeft betrekking op:

- Bereikbaarheid
- Communicatie
- Kwaliteit
- Anders, namelijk: .....

Datum voorval: \_\_\_\_\_  
Afdeling voorval: \_\_\_\_\_  
Naam hulpverlener: \_\_\_\_\_

Omschrijving van de klacht:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Is de klacht reeds besproken met een hulpverlener of leidinggevende?

- Ja – met de hulpverlener
- Ja- met de leidinggevende
- Nee

Naam: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
Woonplaats: \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer(s): \_\_\_\_\_

U kunt deze brief sturen naar:

Stichting Humanitas Rotterdam  
Achillesstraat 290  
3054 RL Rotterdam  
t.a.v. G. Kempen

Natuurlijk kunt u deze brief ook afgeven bij een van de leidinggevenden.