

# Klachtenregeling Stichting Klimkoord

Versie 0.1



## Inleiding

Bij Stichting Klimkoord willen we cliënten, de zorgvragers op respectvolle wijze zorg, ondersteuning, begeleiding en behandeling bieden binnen een veilige omgeving door zorgverleners die zo dichtbij als mogelijk zijn. Daarnaast willen we zorgverleners ondersteunen in hun ontwikkeling, kennis en innovaties in de zorg.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) legt aan zorgaanbieders een verplichtend kader op voor het treffen van een regeling om klachten van cliënten te onderzoeken en te beoordelen. De zorgaanbieder is vanuit de WKCZ gehouden om zelf een regeling op te stellen voor het in behandeling nemen van klachten, die aansluit bij de vereisten zoals die in de WKCZ worden genoemd. In het onderstaande staat de klachtenregeling beschreven van Stichting Klimkoord, welke tevens gebruikt wordt voor klachten aan de aangesloten zorgverleners. In deze klachtenregeling is onder meer geregeld hoe klachten kunnen worden ingediend en wat de bevoegdheden en taken zijn van de klachtencommissie. Daarbij is uitvoering gegeven aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

De klachtenregeling valt onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van de Stichting Klimkoord. De klachtenbehandeling wordt uitgevoerd door een klachtencommissie. Deze klachtencommissie neemt klachten in behandeling over Stichting Klimkoord en de aangesloten zorgaanbieders.

Datum:

Handtekening:

Raad van bestuur  
Stichting Klimkoord.

## **Artikel 1 – Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Klacht

Elke concrete uiting van ongenoegen of zorg over de dienstverlening van Stichting Klimkoord of aangesloten zorgverleners. *Dit betreft* een uiting van onvrede over een handelen of nalaten van de zorgaanbieder of van een voor deze werkzame persoon of over de organisatie. Het kan hierbij onder meer gaan om medisch-inhoudelijke, patiëntrechtelijke, communicatieve, organisatorische en/of financiële kwesties.

b. Klant, cliënt of klager

Een natuurlijke persoon (extern of intern) die zich voor de verstrekking van zorg of dienstverlening tot Stichting Klimkoord wendt en een klacht indient bij de Klachtencommissie. Als klant / klager kunnen ook optreden: de door de cliënt aangewezen vertegenwoordiger, de wettelijke vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de partner of naaste familieleden.

c. Aangeklaagde

de zorgverlener of dienst leverende partij waartegen de klacht zich richt. Bij klachten over organisatorische en/of financiële zaken van een organisatie dan wel over eigen medewerkers van de organisatie wordt de opgegeven contactpersoon van die organisatie aangeschreven. Uitgesloten wordt de behandeling van klachten over individuele beroepsbeoefenaren die werkzaam zijn in een organisatie en welke thans volgens de WKCZ een eigen klachtenregeling (dienen te) hebben. Uitgangspunt is dat klachten over deze individuele beroepsbeoefenaren worden ingediend bij de voor hun van toepassing zijnde klachtenregeling binnen beroepsverenigingen.

d. Klachtenbehandeling

het onderzoeken en beoordelen van een klacht resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht en zonodig in aanbevelingen aan de zorgaanbieder over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

e. Klachtencommissie:

de klachtencommissie zoals bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (KCZ), ingesteld door het bestuur van Stichting Klimkoord, welke verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten

f. Zorgverlener

De bij de klachtenregeling aangesloten rechtspersoon of een natuurlijk persoon die een I. instelling in stand houdt die zorg verleent.

g. Zorgovereenkomst

overeenkomst waarbij de organisatie zich tegenover de cliënt of organisatie verbindt tot de levering van diensten conform de afgesproken uren.

h. Medewerker

personeel werkzaam in tijdelijke of vaste dienst van Stichting Klimkoord.

i. Raad van Toezicht

het krachtens de statuten van Stichting Klimkoord toezichthoudend orgaan op de dagelijkse gang van zaken en het beleid van het algemeen en dagelijks bestuur.

j. Bestuur

het krachtens de statuten van Stichting Klimkoord orgaan dat zorg draagt voor dagelijkse gang van zaken en beleidsmatig bestuur van Stichting Klimkoord.

k. Directie

het krachtens de statuten van Stichting Klimkoord, met het bestuur van de instelling belaste orgaan of natuurlijke persoon.

## **Artikel 2 – Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht is gericht om te trachten met deze tot een oplossing te komen;
- b. de Stichting waarborgt een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- c. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- d. de Stichting biedt de mogelijkheid tot het doen van elektronische en telefonische klachtenmeldingen;
- e. de Stichting biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid een onderzoek te doen naar de gronden van de klacht en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht;
- f. de Klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de geldende professionele standaard aan organisaties gesteld mogen worden. Zowel de geldende wet- en regelgeving als de door de beroepsorganisatie vastgestelde normen en richtlijnen gelden daarbij als richtsnoer;
- g. klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door partijen zelf gedragen te worden;
- h. klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;
- i. persoonlijke gegevens over klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit

hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden;

j. de Klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de financiële aansprakelijkheid van de aangeklaagde. Zij beperkt zich tot de beoordeling van de klacht.

### **Artikel 3 - Benoeming leden en samenstelling klachtencommissie**

3.1 Ten behoeve van de organisatie en aangesloten zorgverleners is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in deze regeling.

3.2 De Voorzitter wordt benoemd op voordracht van de Directie en dagelijks bestuur.

3.3 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van Stichting Klimkoord of de bevoegde directeur/ directrice.

3.4 De leden en de plaatsvervangende leden kunnen slechts geschorst of ontslagen worden wegens ernstige verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

3.5 Alvorens tot benoeming over te gaan stelt het bestuur de commissie in de gelegenheid advies omtrent de voorgenomen benoeming uit te brengen.

3.6 Een (ex)medewerker van Stichting Klimkoord kan geen voorzitter worden van de klachtencommissie. De voorzitter is onafhankelijk.

3.7 De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn terstond herbenoembaar.

3.8 De commissie bestaat uit minimaal drie leden en hun plaatsvervangers. De leden van de commissie hebben geen arbeidsovereenkomst of een andere overeenkomst ter levering van diensten voor Stichting Klimkoord. Daarnaast wordt er een reserve lid benoemd. Deze neemt plaats in de klachtencommissie als de klachtbetrekking heeft op een commissielid. Het commissielid stapt voor deze klacht dan tijdelijk uit de commissie.

3.9 De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek. Daarnaast zal de bewaking van de klachtenrapportage en het verspreiden van het Klachtenmanagement proces deel uitmaken van de taken van de secretaris.

## **Artikel 4 - Vergoeding en kosten**

4.1 Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager en verweerder geen kosten in rekening gebracht.

4.2 Stichting Klimkoord verplicht zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de klachtencommissie voor de uitoefening van haar functie. Zij verschaft de klachtencommissie:

- de nodige materiële middelen zoals vergaderruimte, apparatuur en papier;
- middelen ten behoeve van deskundigheidsbevordering en
- reiskostenvergoeding.

De kosten van de commissie worden gedragen door de organisatie Stichting Klimkoord.

4.3 Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan.

4.4 De leden van de commissie ontvangen een door de organisatie nader vast te stellen vergoeding voor de door hen gemaakte reiskosten en de eventuele overige kostengemaakt ten tijde van het uitoefenen van de functie.

## **Artikel 5. Wie kunnen klagen en waarvoor?**

5.1 Klachten kunnen worden ingediend door cliënten, klanten, interne medewerkers en aangesloten zorgverleners van Stichting Klimkoord. Ook klanten van aangesloten zorgverleners kunnen gebruik maken van de klachtenregeling van Stichting Klimkoord.

5.2 Een klacht kan geuit worden met betrekking tot de zorg en/of dienstverlening, zoals:

- Klachten over intimidatie, agressie en geweld;
- Klachten over de kwaliteit van zorgverleners;
- Klachten over interne medewerkers van Stichting Klimkoord;
- Klachten over de informatievoorziening;
- Disputen (financieel geschil);
- Medewerkers ontevredenheid, zoals gebruik ruimte, middelen, personeelsbeheer;

5.3 De klacht afhandelaar van Stichting Klimkoord kan een klacht weigeren wanneer:

- De identiteit van de indiener of betrokken zorgverlener/ medewerker niet gekend is;
- De klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen hebben voorgedaan;
- De geformuleerde situatie duidelijk ongegrond is;
- Er geheel geen enkele poging is ondernomen om genoegdoening te krijgen in de gebruikelijke lijn van verantwoordelijken;
- De klacht of zorgvraag in wezen dezelfde is al een eerder door Stichting Klimkoord behandelde klacht of zorgvraag en deze geen nieuwe elementen bevat.

## **Artikel 6. Indienen van een klacht**

6.1 Klachten worden schriftelijk door de klager ingediend bij de klachtencommissie op het algemene adres van het hoofdkantoor van Stichting Klimkoord.

Op de volgende wijze kunt u een zorgvraag of klacht indienen bij Stichting Klimkoord:

- Via E-mail adres: [info@stichtingklimkoord.nl](mailto:info@stichtingklimkoord.nl)
- Door middel van een brief naar:  
Postadres hoofdkantoor:  
Stichting Klimkoord  
t.a.v. Klacht/ Zorgvraag  
Drogedijk 2  
4793TC FIJNAART

6.2 Het klachtschrift bevat naam en adres van de klager, naam van de medewerker of zorgverlener over wie geklaagd wordt, een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.

6.3 Indien het klachtschrift niet voldoet aan de eisen genoemd in artikel 5.2 zal de klager in de gelegenheid gesteld worden deze ontbrekende gegevens aan te leveren in een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

6.4 De klager ontvangt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht of zorgvraag.

6.5 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een andere manier bij de klacht is betrokken.

6.6 Partijen betrokken bij het geschil kunnen op grond van vermeende partijdigheid, bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie die wordt belast met de behandeling van de klacht. Dit bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt het bezwaar en herziet de samenstelling als het bezwaar wordt erkend.

6.7 Een lid van de klachtencommissie, aangewezen voor de behandeling van een klacht, treedt terug indien naar zijn oordeel zijn onafhankelijkheid niet is gewaarborgd.

## **Artikel 7. Behandeling door de klachtencommissie**

7.1 Klachten en zorgvragen worden met de grootste zorg behandeld, gepersonaliseerd en op een gestandaardiseerde wijze professioneel afgehandeld. Ook wij willen leren en verbeteren door de aanwijzingen die een klacht of zorgvraag kan geven. Stichting Klimkoord maakt daarom gebruik van een gedetailleerd omschreven Klachtenmanagement proces.

7.2 De behandeling conform het Klachtenmanagement proces zal inhouden dat uw zorgvraag of klacht:

- Vertrouwelijk behandeld zal worden;
- Een uniek dossiernummer krijgt;
- Altijd voorzien zal worden van een ontvangstbevestiging;
- Opgenomen wordt in een klachtendossier;
- Voorbereid zal worden door een geïnstrueerde professionele medewerker;
- Behandeld zal worden in de klachtencommissie;
- Zal leiden tot een gepersonaliseerd antwoord met de reactie en/of stappen die ondernomen zijn of worden, binnen een periode van 30 dagen.

Note: Bij het verzamelen van elementen van bepaalde gegevens zullen bepaalde gegevens aan de betrokken medewerkers, zorgverleners of hiërarchische medewerkers bekend gemaakt worden. Indien u dit niet wenst, dient u dit expliciet te vermelden en moet u aanvaarden dat er slechts een beperkt antwoord gegeven kan worden in vrij algemene termen.

7.3 De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid te reageren op de ingediende klacht.

7.4 De klachtencommissie zal binnen vijf werkdagen betrokkenen op de hoogte stellen van de ingediende klacht en een bevestiging van ontvangst verzenden.

7.5 Wanneer de ingediende klacht betrekking heeft op een commissielid, zal dit lid niet deelnemen aan de behandeling van die klacht.

7.6 De Klachtencommissie bespreekt de klacht en eventuele adviezen en reacties in haar vergadering. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter. De Klachtencommissie kan beslissen om klager en de aangeklaagde op te roepen voor een vrijwillige mondelinge behandeling van de klacht. De hoorzitting heeft vervolgens tevens een besloten karakter. Ook het uitnodigen van deskundigen door de Klachtencommissie is toegestaan.

## **Artikel 8 - Bevoegdheden en geheimhoudingsplicht van de klachtencommissie**

8.1 De commissie heeft vrije toegang tot de organisatie, klantgegevens en zorgverlener gegevens, instelling met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

8.2 De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden. Om informatie in te kunnen winnen is schriftelijk toestemming noodzakelijk van de klager, respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger.

8.3 De commissie kan een ieder binnen de organisatie werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is

gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

8.4 De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

8.5 De commissie kan gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, opschorten. De commissie deelt dit met redenen omkleed mee aan de klager en beklagde onder vermelding van termijn.

8.6 De commissie heeft, aangaande een klacht, tevens de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden.

8.7 Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

8.8 Stukken behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 3 jaar op een centrale plaats bewaard. Daarna worden zij door Stichting Klimkoord vernietigd.

8.9 De behandeling van de klacht wordt gestaakt als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat. Indien de aangeklaagde tijdens de klachtenprocedure overlijdt, wordt de behandeling van de klacht ook gestaakt. Bij het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

## **Artikel 9. Uitspraak**

9.1 De klachtencommissie doet binnen vier weken na het opstellen van het verslag van het gesprek met klager en aangeklaagde schriftelijk uitspraak in een met redenen omklede beslissing.

9.2 De klachtencommissie doet bij afwijking van het gestelde in artikel 9.1 met redenen omkleed melding aan klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie uitspraak zal doen.

9.3 Indien de Klachtencommissie concludeert dat zij over voldoende informatie beschikt om tot een uitspraak te komen, wordt deze in een vergadering van de Klachtencommissie vastgesteld. In de uitspraak wordt opgenomen de gemotiveerde beslissing van de Klachtencommissie over de (on)gegrondheid van de ingediende klacht alsmede eventuele aanbevelingen over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

9.4 De uitspraak van de klachtencommissie wordt verzonden naar beide partijen. De uitspraak van de Klachtencommissie is juridisch niet bindend. Een bezwaar tegen de uitspraak kan belegd worden bij het bestuur van Stichting Klimkoord.



## **Artikel 10. Jaarverslag**

10.1 De klachtencommissie stelt voor 1 maart na het afsluiten van een kalenderjaar op basis van de klachtenregistratie een jaarverslag vast en zorgt voor verspreiding naar het algemeen en dagelijks bestuur en de Raad van Toezicht.

10.2 Het jaarverslag bevat in elk geval het aantal, de aard en de inhoud van ingediende klachten, de wijze van behandeling, beslissingen en een advies over mogelijke knelpunten. Daarnaast levert zij tevens een evaluatie van het Klachtenmanagement proces.

## **Artikel 11. Vaststelling en wijziging van dit reglement**

11.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door een besluit van de het bestuur van Stichting Klimkoord.

11.2 De klachtencommissie is bevoegd uit eigen beweging voorstellen tot wijziging van het reglement in te dienen bij de directie van Stichting Klimkoord.

## **Artikel 12. Slotbepaling**

12.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Stichting Klimkoord naar redelijkheid en billijkheid.

12.2 Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden zal verrichten, kan de Klachtencommissie nadere regels stellen. Bij strijdigheid tussen deze nadere regels en dit reglement, prevaleert dit reglement.

12.3 Na afhandeling van een klacht zal de commissie het door haar samengestelde dossier en de haar te hand gestelde bescheiden zorgvuldig bewaren. Na een periode van drie jaar zal het dossier worden vernietigd.

12.4 Elke lid van de commissie en ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. De commissie deelt dit, voorafgaande aan de behandeling van de klacht, aan partijen en overige bij de klacht betrokken personen mee.

12.5 De Klachtencommissie kan voorstellen doen aan het bestuur met betrekking tot wijziging van deze regeling.

12.6 De Stichting draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

12.7 De Stichting draagt zorg voor een evaluatie van deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding van deze (herziene) regeling en vervolgens om de vier jaar.

12.8 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur van de Stichting na overleg met de Klachtencommissie

12.9 Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2013 en is de basis voor het proces Klachtenmanagement van Stichting Klimkoord.