



Notitie

Onderwerp
Gemaakt door
Datum
Versie
Status

Klachtenregeling GWCA
Kwaliteitsmanager
Oktober 2017
1.0
Vastgesteld

Doel

Het doel van de klachtenregeling is om de wijze te beschrijven waarop een deelnemer een klacht kan indienen en hoe deze vervolgens afgewikkeld wordt binnen de Goodwillcentra Amsterdam.

Inleiding

De Goodwillcentra Amsterdam vindt het belangrijk om klachten effectief en laagdrempelig af te handelen. Het gaat om klachten over het gedrag richting een deelnemer in onze zorg.

Een bezwaar of klacht van een deelnemer wordt zoveel mogelijk opgelost in gesprek tussen deelnemer en betrokken zorgverlener, diens leidinggevende en/of cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is er speciaal voor de deelnemer om die te helpen zijn klacht te benoemen en te formuleren, en hij kan de deelnemer adviseren over het bespreken van de klacht.

Het doel van klachtafhandeling is altijd om te komen tot een oplossing waar beide partijen tevreden mee zijn. Nog ongeacht de vraag wie het gelijk heeft. Klager (en beklagde) hebben het recht serieus gehoord te worden en daar streeft GWCA naar. Het gesprek tussen klager en beklagde is dan ook een belangrijk onderdeel van de klachtafhandeling.

Alleen als een gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt kan een deelnemer ook een interne klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, zoals wordt beschreven in deze klachtenregeling. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en probeert een oplossing te vinden met beide partijen. Dit kan mondeling of schriftelijk. De klachtenfunctionaris geeft uiteindelijk een advies over de afhandeling van de klacht aan de directeur van de organisatie en de deelnemer.

Reikwijdte

De klachtenregeling stichting Leger des Heils W&G / LJ&R is van toepassing op Leger des Heils Goodwillcentra Amsterdam. In de landelijke klachtenregeling staat de werkwijze van de klachtencommissie W&G en de geschillencommissie Zorg Algemeen.

Op één punt wijkt de klachtenregeling GWCA af van de klachtenregeling stichting Leger des Heils W&G / LJ&R:

Voor deelnemers met een WMO-indicatie is de externe klachtencommissie belegd bij het Platform Opvanginstellingen Amsterdam en niet bij de klachtencommissie W&G.

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht:
Onder 'klacht' wordt in deze regeling verstaan: "Elke door de klager naar voren gebracht bezwaar of uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten daarvan, alsmede elke besluitvorming door een medewerker van een werkeenheid dan wel de werkeenheid zelf, welke persoonlijke gevolgen heeft voor de deelnemer, waardoor deze in zijn/haar belangen rechtstreeks getroffen wordt.
- b. Klager:
Iedere persoon (of diens wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande) die door een beslissing (dan wel het nalaten hiervan) of de wijze van werken door of vanwege een werkeenheid rechtstreeks in zijn of haar belangen getroffen wordt en hierover zijn/haar ongenoegen kenbaar maakt.
- c. Wettelijk vertegenwoordiger:
De ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger die op grond van de wetgeving of na gerechtelijke uitspraak namens de deelnemer optreedt om diens belangen te behartigen, daar deze hiertoe zelf niet of onvoldoende in staat is.
- d. Cliëntvertrouwenspersoon:
Een door de Goodwillcentra Amsterdam aangestelde onafhankelijke en onpartijdige vertrouwenspersoon waar de deelnemer een beroep op kan doen voor ondersteuning bij het formuleren en/of indienen van een formele klacht.
- e. Klachtenfunctionaris:
De klachtenfunctionaris neemt de interne klacht van de deelnemer namens de organisatie in ontvangst en onderzoekt de mogelijkheden, om te komen tot een zo goed mogelijke oordeel of advies aan de directie en/of klager.
- f. De organisatie:
De Stichting Leger des Heils W&G Goodwillcentra Amsterdam.
- g. Externe klachtencommissie:
De stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg heeft een landelijke externe klachtencommissie waar deelnemers een klacht in mogen dienen.
Deelnemers van de Goodwillcentra Amsterdam met een indicatie van een WMO-indicatie maken gebruik van het Amsterdamse klachtencommissie POA (platform Opvanginstellingen Amsterdam).
- h. Geschillencommissie:
De stichting W&G is landelijk aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Indien de klacht-afhandeling intern, of door de klachtencommissie W&G, niet tot een tot tevredenheid stemmende oplossing, oordeel of advies heeft geleid kan een cliënt een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De Geschillencommissie Zorg Algemeen is bevoegd om uitspraak te doen over een geschil met bindend advies en bij wijze van toekenning van een schadevergoeding tot € 25.000.

\$1 Klachtafhandeling Goodwillcentra Amsterdam

Artikel 1 Bij wie kan een deelnemer terecht als hij ontevreden is?

1. Een deelnemer, diens vertegenwoordiger of nabestaande (in het vervolg: deelnemer) kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd.
3. Een klacht die niet informeel kan worden opgelost met een van bovenstaande stappen, kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie van W&G, of de Amsterdamse klachtencommissie van het POA. De klachtencommissie adviseert de raad van bestuur inzake de beoordeling van een klacht.

Artikel 2 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een deelnemer in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden deelnemer zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van deelnemers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 3 De leidinggevende

1. Indien een deelnemer een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt.
2. De leidinggevende maakt ontevreden deelnemers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. De leidinggevende bespreekt onvrede van een deelnemer in het team dat de zorg aan de deelnemer levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 Ondersteuning

1. De deelnemer kan op elk moment de hulp inroepen van de cliëntvertrouwenspersoon bij het formuleren van zijn klacht, en indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris behandelt een klacht van een deelnemer en probeert een duurzame oplossing voor de klacht te vinden, en de relatie te herstellen tussen de klager en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich niet mengt in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

\$2 Klacht afhandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 6 Klacht indienen

1. De deelnemer dient de klacht bij de klachtenfunctionaris in, bij voorkeur schriftelijk (per post of email).
2. Als de deelnemer zijn klacht mondeling indient, kan de cliëntvertrouwenspersoon hem helpen met het formuleren van de klacht. Indien die afwezig is, kan de klachtenfunctionaris helpen de klacht te formuleren.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. Uiterlijk een week na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging aan de deelnemer. Hierin staat ook hoe de klacht behandeld wordt, en de termijn waarbinnen de deelnemer een reactie op de ingediende klacht kan verwachten.
 2. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld, vanaf de dag van binnenkomst. Als de termijn niet wordt gehaald, wordt de deelnemer en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan tijdig en schriftelijk van op de hoogte gesteld.
- De afhandelingstermijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd. Dit is conform de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 8 Beoordeling van een klacht

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. Eerst wordt gekeken of de klacht gegrond is. Daarbij wordt meegenomen dat in de ogen van een klager de klacht altijd gegrond is. Toch wordt een klacht ongegrond verklaard als:
 - Een klacht om onduidelijke reden veel later wordt ingediend dan redelijkerwijze van een klager verwacht kan worden;
 - Een klacht anoniem wordt ingediend;
 - Een klacht die wordt ingediend niets te maken heeft met door de werkeenheden gemaakte besluiten of met besluiten waarop de werkeenheden geen invloed heeft.
 - Een klager onevenredig veel tijd vraagt voor de afhandeling van meerdere klachten zonder dat de afhandeling tot een oplossing leidt.
3. Degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt altijd de gelegenheid om op de klacht te reageren.
4. Tijdens het onderzoek naar de klacht, kan de klachtenfunctionaris mondeling of schriftelijk, om een nadere toelichting vragen aan de deelnemer of degene op wie de klacht betrekking heeft.
5. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 9 Afwikkeling van de klacht

1. De deelnemer en de directie van de organisatie worden binnen de gestelde afhandelingstermijn schriftelijk geïnformeerd over het advies met betrekking tot de ingediende klacht. Hierin wordt met redenen aangegeven hoe de klachtenfunctionaris tot het oordeel is gekomen.
2. De directeur van de werkeenheden bepaalt binnen vier weken na datum ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris dan wel de onafhankelijke klachtencommissie zijn standpunt, en deelt dit schriftelijk mee aan de klager, de betrokkene(n), en de functionaris.
3. De klacht wordt door de leidinggevende van de betreffende afdeling geëvalueerd met de zorgmedewerkers. Zo nodig wordt er naar aanleiding van de klacht een verbeteractie uitgevoerd om een dergelijke klacht in het vervolg te voorkomen.
4. De afhandeling van de klacht wordt door de directe medewerker of de leidinggevende van de betreffende afdeling met de deelnemer nabesproken, met het doel de klacht informeel af te ronden en de zorg op goede voet voort te zetten.

Artikel 10 Externe klachtencommissie of geschillencommissie

1. Als de deelnemer niet tevreden is over de oplossing of het oordeel van de klacht, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe Klachtencommissie W&G. De werkwijze van de klachtencommissie W&G staat beschreven in de landelijke klachtenregeling Leger des Heils W&G /LJ&R. WMO deelnemers leggen de klacht voor aan de Amsterdamse klachtencommissie van het POA (Platform Opvangvoorzieningen Amsterdam).
2. Een klacht kan ook direct worden ingediend bij de Klachtencommissie W&G of het POA als van de klager niet redelijkerwijs kan worden verwacht dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de Goodwillcentra Amsterdam intern indient.
3. Als een deelnemer zijn klacht rechtstreeks bij de Klachtencommissie W&G of het POA indient, kijken die of het redelijk is dat de deelnemer niet eerst intern de klacht heeft ingediend. De klachtencommissie kan de klager voorstellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen, voordat zij de klacht in behandeling nemen.
4. Als het oordeel van de klachtencommissie niet tot tevredenheid bij de deelnemer leidt, kan hij nog in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Alleen als van de deelnemer niet redelijkerwijs kan worden verwacht dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient, kan hij rechtstreeks bij de Geschillencommissie de klacht indienen.
5. De klachtenfunctionaris zorgt dat deelnemers op een passende manier zijn geïnformeerd over de klachtenregeling, de externe klachtencommissie of de geschillencommissie Zorg.

Artikel 11 Informeren Cliëntenraad

Elk jaar informeert de klachtenfunctionaris de cliëntenraad over de klachten met een geanonimiseerd overzicht van de binnengekomen en afgehandelde klachten.

Klachtenregeling Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg/Jeugdbescherming en Reclassering

Inleiding

Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg/Jeugdbescherming en Reclassering (hierna: W&G/LJ&R) staat voor een laagdrempelige en effectieve afhandeling van klachten over gedragingen jegens deelnemers in het kader van zorgverlening en maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat een bezwaar of uiting van ongenoegen door een deelnemer in eerste instantie wordt opgelost in samenspraak tussen deelnemer en betrokken zorgverlener, diens leidinggevende en/of cliëntvertrouwenspersoon. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de weg via de klachtenfunctionaris, de onafhankelijke klachtencommissie en zonodig de geschillencommissie Zorg Algemeen worden bewandeld zoals beschreven in deze klachtenregeling.

Doel

Samen met de deelnemer wil W&G/LJ&R tot een bevredigende oplossing van klachten komen, het onderlinge vertrouwen bewaken dan wel herstellen en bijdragen aan de kwaliteit van de zorgverlening.

De onderstaande klachtenregeling is bindend voor alle werkeenheden van de W&G/LJ&R¹. Met deze regeling wordt voldaan aan de wettelijke eisen². Deelnemers worden via een informatiefolder door de werkeenheden op de hoogte gesteld van deze regeling.³

Artikel 1 Definities

Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Klacht: Onder 'klacht' wordt in deze regeling verstaan: "Elke door de klager naar voren gebracht bezwaar of uiting van ongenoegen over het handelen van een medewerker van W&G/LJ&R of nalaten daarvan, alsmede elke besluitvorming door een medewerker van een werkeenheden danwel de werkeenheden zelf, welke persoonlijke gevolgen heeft voor de deelnemer, waardoor deze in zijn/haar belangen rechtstreeks getroffen wordt.

Klager: Iedere persoon (of diens wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande) die door een beslissing (dan wel het nalaten hiervan) of de wijze van werken door of vanwege een werkeenheden rechtstreeks in zijn of haar belangen getroffen wordt en hierover zijn/haar ongenoegen kenbaar maakt.

Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger die op grond van de wetgeving of na gerechtelijke uitspraak namens de deelnemer optreedt om diens belangen te behartigen, daar deze hiertoe zelf niet of onvoldoende in staat is.

Werkeenheden: onderdeel van W&G/LJ&R dat zich op professionele wijze bezighoudt met welzijns- en gezondheidszorg. Werkeenheden zijn onderverdeeld in vestigingen/afdelingen van waaruit hulp en zorg geboden wordt aan deelnemers.

Algemeen directeur werkeenheden: De persoon die leiding geeft aan de werkeenheden en die verantwoording verschuldigd is aan de stichtingsdirecteur.

Leidinggevende: De leidinggevende van de vestiging/afdeling waarvan de deelnemer zorg ontvangt.

Stichtingsdirecteur: de voorzitter van de raad van bestuur van W&G/LJ&R.

¹ Tenzij van overheidswege of door wet- en regelgeving werkeenheden worden verplicht een externe klachtenregeling te hanteren.

² De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is van toepassing op zorgaanbieders. De wet geldt niet voor ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet). Met de W&G/LJ&R klachtenregeling wordt wel voldaan aan eisen die vanuit de Jeugdwet en Wmo op het gebied van klachtafhandeling worden gesteld.

³ Zie bijlage 4 (format) informatiefolder voor deelnemers.

Artikel 2 Cliëntvertrouwenspersoon

In iedere werkeenheid is een cliëntvertrouwenspersoon (CVP)⁴ aangesteld door de directie. Deze is het eerste aanspreekpunt voor de deelnemer bij onvrede en/of mogelijke klachten. Hij zal trachten met de deelnemer tot een bevredigende oplossing te komen. Als de deelnemer besluit een klacht in te dienen, kan de CVP hierbij –indien gewenst- ondersteunen. De klacht wordt aan de klachtenfunctionaris van de werkeenheid voorgelegd.

Artikel 3 Klachtenfunctionaris

In iedere werkeenheid is een klachtenfunctionaris (KF)⁵ aangesteld die een klager kosteloos bijstaat bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Deze klachtenfunctionaris heeft een belangrijke bemiddelende en adviserende rol als een klacht formeel is ingediend. De klachtenfunctionaris mag zelf niet betrokken zijn bij de zorgverlening waarop de klacht betrekking heeft, en verricht zijn werk onafhankelijk. Als de deelnemer hierover niet tevreden is, kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 4 Klachtencommissie

W&G/LJ&R heeft één onafhankelijke klachtencommissie, die in het kader van deze regeling belast is met de behandeling van klachten van alle deelnemers binnen W&G/LJ&R. Alle werkeenheden zijn in beginsel aangesloten bij de klachtencommissie van de stichting tenzij werkeenheden (al dan niet verplicht) zijn aangesloten bij een klachtencommissie die is samengesteld ten behoeve van meerdere instellingen in de regio of de soort instellingen in Nederland waartoe de werkeenheid behoort.

Ook kan een specifieke commissie in het kader van een wettelijke regeling worden voorgeschreven. Mocht dit het geval zijn, dan wordt dit beschreven in het huishoudelijk reglement van de werkeenheid⁶.

De commissie heeft ten minste drie leden onder wie een voorzitter. De commissie wordt ondersteund met een (ambtelijk) secretaris. Nadere bepalingen omtrent samenstelling, taken en bevoegdheden van de commissie worden uitgewerkt in het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie.

Artikel 5 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, reclassering en jeugdbescherming.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klacht dient betrekking te hebben op een door of namens de werkeenheid genomen beslissing of wijze van werken.
2. Over de inhoud van een rechterlijke uitspraak kan niet worden geklaagd.
3. De klager dient de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden – bij voorkeur schriftelijk – bij de betrokken werkeenheid in. De klager kan zich rechtstreeks tot de onafhankelijke klachtencommissie wenden indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij een klacht bij de werkeenheid indient, bijvoorbeeld in het geval de klacht de directeur van de werkeenheid betreft.
4. Anoniem ingediende klachten worden niet-ontvankelijk verklaard.

⁴ Zie voor de taak- en functieomschrijving de notitie 'Het vertrouwen waard'.

⁵ Zie voor de taak- en functieomschrijving bijlage 1.

⁶ Zoals bijvoorbeeld in het kader van de wet bopz, van toepassing op deelnemers die in een behandeltraject in een psychiatrisch ziekenhuis zitten of met bopz indicatie op een afdeling psychogeriatric in een verpleeghuis verblijven. De Wet bopz wordt vervangen door de Wet Zorg en dwang.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging van de klacht

De klachtenfunctionaris dan wel de onafhankelijke klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager. Hierbij wordt de klager tevens schriftelijk geïnformeerd over het verloop van de klachtenprocedure.

Artikel 8 Behandeling van de klacht

1. De klacht dient zorgvuldig te worden onderzocht en de wijze van behandeling dient zoveel mogelijk gericht te zijn op het voorkomen van geschillen, waarbij de deelnemer zich gehoord en serieus genomen voelt.
2. De klachtenfunctionaris dan wel de onafhankelijke klachtencommissie hoort zowel de klager als de eerstverantwoordelijke medewerker met betrekking tot de genomen besluiten of de wijze van werken waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Van de behandeling van de klacht houdt de klachtenfunctionaris dan wel de onafhankelijke klachtencommissie een dossier bij, waarin naast de relevante stukken ook een verslag van de klachtbehandeling wordt opgenomen. De vastlegging van de gegevens vindt op dusdanige wijze plaats dat de persoonlijke levenssfeer van de deelnemer gewaarborgd wordt.

Artikel 9 Beslissing naar aanleiding van de klacht

1. De klachtenfunctionaris dan wel de onafhankelijke klachtencommissie kan besluiten tot:
 - o (deels) gegrondverklaring van de klacht;
 - o ongegrondverklaring van de klacht;
 - o onbevoegd verklaring;
 - o niet-ontvankelijkverklaring van de klacht.
2. De klager en betrokken partijen ontvangen na de behandeling van de klacht schriftelijk de bevindingen waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
3. De directeur van de werkeenheden ontvangt een afschrift van de bevindingen van de klachtenfunctionaris.
4. Indien de klachtenfunctionaris dan wel de onafhankelijke klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaart of zichzelf onbevoegd acht om de klacht te behandelen, deelt hij dit schriftelijk en met reden omkleed mee aan de klager. Verder geeft hij aan welke eventuele, alternatieve mogelijkheden de klager heeft om de klacht aan de orde te doen komen.

Artikel 10 Afhandelingstermijn

- Klachten dienen, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken te worden afgehandeld. In bijzondere omstandigheden kan deze termijn met vier weken worden verlengd. In dat geval wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Indien ook deze verlenging niet voldoende is, kan in overleg met de klager besloten worden de termijn te verlengen. De afspraak met de klager wordt schriftelijk bevestigd.
- Deze afhandelingstermijnen zijn inclusief de eventuele inzet van de onafhankelijke klachtencommissie.
- De directeur van de werkeenheden bepaalt binnen vier weken na datum ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris dan wel de onafhankelijke klachtencommissie zijn standpunt, en deelt dit schriftelijk mee aan de klager, de betrokkene(n), en de functionaris.

Artikel 11 Beroepsmogelijkheden

1. Als de klager ontevreden is met de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris, wordt het klachtendossier doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtencommissie.
2. Als de klager niet tevreden is met de uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie, is de gang naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen een optie.⁷ Klager kan in voorkomende gevallen bij deze commissie een bindend advies krijgen over een geschil dat hij

⁷. Per 1 januari 2011 is de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg opgericht waarbij W&G en zijn werkeenheden zijn aangesloten. Per 31-12-2016 is deze niet meer beschikbaar vanwege de nieuwe wettelijke eisen. W&G is per 1 januari 2017 aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen en voldoet hiermee aan de eisen die Wkkgz stelt. Zie bijlage 3 voor het Reglement.

in het kader van deze regeling met W&G/LJ&R heeft (zie verder artikel 6 reglement geschillencommissie zorg algemeen).

Meer informatie over deze geschillencommissie is te vinden:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>

Artikel 12 Kosten en faciliteiten

De klager wordt indien gewenst gratis met informatie, advies en bemiddeling ondersteund door een daartoe door de werkeenheden aangewezen persoon (in de regel de cliëntvertrouwenspersoon), die niet handelt dan uitsluitend met toestemming van de klager. Ook de inzet van de klachtenfunctionaris is kosteloos voor de deelnemer.

Indien een deelnemer besluit het geschil aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen is een bedrag aan klachtengeld verschuldigd.

Artikel 13 Klachtenregistratie en -evaluatie

1. Werkeenheden houden een klachtenregistratie bij waarin de indiening en afhandeling van de klachten worden vastgelegd, dit gebeurt in Clever. De onafhankelijke klachtencommissie onderhoudt eveneens dossiervoering van de klachtbehandeling. De klachtenregistratie vormt de basis voor monitoring van de klachten door de directeur van de werkeenheden en (op geaggregeerd niveau) door de Stichtingsdirectie.
2. Werkeenheden stellen jaarlijks (als onderdeel van het jaardocument) een verslag op van het aantal ingediende klachten. Dit verslag wordt opgesteld ten behoeve van de directie van de werkeenheden, Stichtingsdirectie, cliëntenraad van de werkeenheden en (op geaggregeerd niveau) landelijke cliëntenraad (LCR) en betrokken externe instanties. De uitkomsten van de klachtenanalyse worden betrokken bij de verbetering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 14 Overige bepalingen

In alle situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de stichtingsdirectie van W&G/LJ&R.

Deze klachtenregeling is goedgekeurd door de directeur van W&G/LJ&R.

De eisen vanuit de WKKGZ zijn vanaf 1 januari 2017 van toepassing. Deze regeling is in juli 2017 goedgekeurd door de LCR en COR.

Bijlage 1

Profiel klachtenfunctionaris

DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Doelen:

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- een effectieve oplossing voor problemen tussen deelnemer en zorgaanbieder;
- herstel van de relatie tussen deelnemer en zorgaanbieder;
- verbetering van de kwaliteit van de zorg;
- een gelijkwaardige relatie tussen deelnemer en zorgaanbieder.

Doelgroep:

Deelnemers van de zorgaanbieder, in deze Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg bij of voor wie de klachtenfunctionaris werkzaam is.

Vaardigheden:

- sociale en contactuele vaardigheden, empathisch vermogen;
- uitdrukkings- en communicatieve vaardigheden;
- analytische, reflecterende en adviesvaardigheden;
- bemiddelingsvaardigheden;
- gericht op samenwerking.

Kennis:

De klachtenfunctionaris beschikt over kennis en onderhoudt deze:

- HBO werk- en denkniveau;
- kennis van relevante wet- en regelgeving;
- ontwikkelingen in de zorg;
- rechten en plichten van deelnemers en zorgverleners;
- klachtrecht en procedures;
- beleids- en besluitvormingsprocessen binnen de organisatie;
- principes van communicatie en processen, onderhandeling en advisering en conflicthantering.

Overige eisen:

- omgaan met werkdruk en een wisselend beroep op (onmiddellijke) inzet;
- eigenopvattingen en oordelen buiten beschouwing laten;
- professionele autonomie; binnen de gegeven gedragsregels en beleidskaders wordt; zelfstandig, als onafhankelijke functionaris gewerkt;
- signalering en advisering, in het kader van verbetering van de zorg.

Bevoegdheden:

- onbelemmerde toegang tot de deelnemer en de plaatsen waar deze zich bevindt, met inachtneming van de huisregels en respect voor de privacy van (andere) betrokkenen;
- onbelemmerde uitvoering van werkzaamheden in samenhang met de binnen de functie afgesproken kernactiviteiten.

Rechten:

- de zorgaanbieder die de klachtenfunctionaris aanstelt kan in algemene zin richtlijnen geven, maar kan geen opdrachten voor omgang met een concrete situatie geven;
- verkrijgen van informatie die noodzakelijk of relevant is voor de uitoefening van de functie en de afgesproken kernactiviteiten, van/via de zorgaanbieder en binnen een redelijke termijn;
- beschikken over faciliteiten om de werkzaamheden uit te kunnen voeren;
- de adviezen of werkwijze van de klachtenfunctionaris hebben geen nadelige invloed op zijn/haar eventuele andere taken bij de organisatie.

Plichten:

- geheimhoudingsplicht, in combinatie met de noodzaak tot handelen en tot verbetering;
- de klachtenfunctionaris legt verantwoording voor zijn/haar handelen af aan de directeur van de werkeenheid, onder meer door verslagen en medewerking aan evaluatie van de klachtenafhandeling;
- deelname aan landelijke bijeenkomsten met andere functionarissen waarbij ervaringen en expertise kunnen worden uitgewisseld. Daarnaast kan kennisontwikkeling een thema zijn.

Bijlage 2

Huishoudelijk reglement klachtencommissie voor werkeenheden

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 1 - Benoeming en samenstelling

1. De klachtencommissie, hierna te noemen: 'de commissie', bestaat uit drie onafhankelijke leden van wie er steeds drie gelijktijdig actief zijn en even zoveel onafhankelijke plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een (ambtelijk) secretaris.
2. De drie leden en de drie plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd door de directeur van de stichting van wie er één lid wordt benoemd op voordracht van de deelnemersraad. Een van hen wordt benoemd tot voorzitter van de commissie. Tevens wordt een plaatsvervangend voorzitter benoemd.
3. De directeur van de stichting benoemt een vaste (ambtelijk) secretaris voor de commissie.
4. De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de organisatie waar de klacht zich op richt.
5. Aan plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden welke zij dienen te vervangen. Een plaatsvervangend lid treedt op:
 - a. indien een lid van de commissie door ziekte of anderszins verhinderd is aan het werk van de commissie deel te nemen;
 - b. in geval van een nog niet vervulde vacature in de commissie;
 - c. indien sprake is van een situatie als bedoeld in lid 4 van dit artikel dan wel artikel 11.

Artikel 2 – Wraking en Verschoning

1. De klager en/of de betrokkene kan bezwaar maken tegen de deelneming 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.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. 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 het klacht bemoeilijken.

Artikel 3 - Zittingsduur

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

Artikel 4 - Einde lidmaatschap commissie

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 stichtingsdirecteur 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;

TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5 - Taken

Tot de taken der commissie worden gerekend:

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

Artikel 6 - Bevoegdheden

Aan de commissie worden ten behoeve van de uitoefening van haar taken de volgende bevoegdheden toegekend:

- a. Het oproepen van partijen en andere personen binnen de werkeenheden (waaronder de klachtenfunctionaris).

- b. Het instellen van zelfstandig onderzoek.
- c. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden, voor zover deze betrekking hebben op medewerker(s) dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerker(s) en de directeur van de werkeenheden.
- d. Het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. Directeur en medewerkers (waaronder de klachtenfunctionaris) van de betrokken werkeenheden verlenen hun medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 7 - Indiening van een klacht

1. Als de deelnemer niet tevreden is over de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris, kan hij zich wenden tot de onafhankelijke commissie. De klachtenfunctionaris zorgt dat uiterlijk binnen 6 weken de klacht is doorgestuurd naar de onafhankelijke commissie. De deelnemer wordt schriftelijk gemeld dat de termijn met 4 weken wordt verlengd. De klacht dient bij de commissie te worden ingediend, ter attentie van de secretaris van de commissie onder vermelding van naam en adres van de betrokken partijen alsmede de redenen van de klacht.
Het postadres van de commissie is:

Klachtencommissie Leger des Heils W&G/LJ&R
t.a.v. ambtelijk secretariaat
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem
Telefoon: 0183-682829
E-mail: klachtenlegerdesheils@cbkz.nl

2. Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:
 - a. de deelnemer;
 - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. zijn pleegouders en stiefouders i.g.v. deelnemers jonger dan 18 jaar
 - d. zijn nabestaanden (bij deelnemers van 18 jaar en ouder);
 - e. zijn vertrouwenspersoon (bij deelnemers van 18 jaar en ouder).

Artikel 8 - Bevestiging van ontvangst

De secretaris van de commissie zendt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging aan de klager en de klachtenfunctionaris en licht hem in over de verdere procedure.

Artikel 9 - Beslissing over in behandeling nemen / kennelijke ongegrondheid

1. De secretaris van de commissie brengt na ontvangst van de klacht binnen een week de commissieleden, de directeur van de betrokken werkeenheden en de betrokkene(n) op de hoogte van de ingediende klacht.
2. De klachtenfunctionaris informeert de secretaris van de onafhankelijke klachtencommissie over het verloop van de klachtbehandeling tot nu toe.
3. Indien de commissie besluit tot niet in behandeling nemen, deelt zij dit, uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn klacht aan de orde te stellen.
4. Indien de commissie de klacht weliswaar in behandeling neemt doch het voor alle leden van de commissie reeds na eerste lezing onmiskenbaar is dat de klacht moet worden verworpen, kan de commissie besluiten tot kennelijke ongegrondheid. Dit besluit deelt zij, uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk gemotiveerd mee aan de klager, het bestuur van de betrokken werkeenheden en de betrokkene(n).

Artikel 10 - Informele bemiddeling

1. De commissie kan informeel bemiddelen tussen klager en betrokkene(n), doch alleen indien klager en betrokkene(n) instemmen met een poging tot deze vorm van bemiddeling. De commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan één van haar leden.
2. De commissie c.q. het commissielid brengt partijen op de hoogte van elkaars standpunten en beweegredenen en probeert zo tot een oplossing te geraken.
3. Commissieleden hebben ten aanzien van hun bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de commissie.

4. Indien na bemiddeling door de commissie of een commissielid de klacht is opgelost, stopt de behandelingsprocedure en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd.

Artikel 11 - Behandeling van de klacht

1. Indien de commissie besluit tot in behandeling nemen van de klacht, deelt de secretaris dit uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan partijen mede
2. De commissie roept, indien zijzelf of ten minste één van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opgemaakt. Bij niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
3. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
4. Indien de klager zijn medewerking weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken. De commissie kan, gezien de ernst van de klacht en het belang daarvan voor de werkeenheden, besluiten om de klacht toch in behandeling te nemen, ondanks afwezigheid van de klager.
5. Medewerkers van de betrokken werkeenheden die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directeur van de werkeenheden.
6. Indien nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw (eventueel schriftelijk) horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen, zulks met inachtneming van het bepaalde in lid 3.

Artikel 12 - Het advies

1. Nadat het onderzoek is afgerond, vindt standpuntbepaling door de voltallige commissie plaats. Bij gebreke van eenstemmigheid is het standpunt van de meerderheid beslissend, dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een gemotiveerd advies.
2. Bij haar standpuntbepaling streeft de commissie naar verzoening tussen partijen.
3. Het standpunt van de commissie wordt vastgesteld binnen de geldende termijnen na indiening van de klacht.
4. De commissie maakt haar advies schriftelijk bekend aan de klager en betrokkene(n) en de directeur en klachtenfunctionaris van de werkeenheden.

Artikel 13 - Standpunt van de werkeenheden

1. De directeur van de werkeenheden is gehouden binnen vier weken na datum ontvangst van het advies van de commissie zijn standpunt te bepalen en dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klager, de betrokkene(n), en de commissie.
2. In principe is de directeur van de betrokken werkeenheden gehouden het advies van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan hij van dit advies afwijken. Hij dient hiervoor zwaarwegende redenen te hebben, die hij schriftelijk mededeelt aan degenen bedoeld in lid 1 van dit artikel. Alvorens te besluiten tot afwijking van het advies van de commissie, dient de directeur de commissie te horen.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 14 - Verplichtingen van de werkeenheden

1. De directeur van de werkeenheden verplicht zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de commissie.
2. De directeur van de werkeenheden 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 directeur van de werkeenheden verplicht zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

Artikel 15 - Dossiervorming

1. Zowel de directeur (middels de klachtenfunctionaris van de werkeenheden) als de commissie houden schriftelijk aantekening van alle ingewonnen informatie en vormen hiervan een dossier

hetwelk een vertrouwelijk karakter draagt. Tevens worden alle stukken welke betrekking hebben op de klacht daarin opgenomen.

2. De klager alsmede iedere betrokkene hebben recht op inzage van het betreffende klachtendossier. Zij dienen daartoe een schriftelijk verzoek in bij de directeur van de werkeenheden c.q. de commissie. Tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen dient de inzage plaats te vinden binnen een maand na indiening van het verzoek. 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 dossier blijft tot vijftien jaar na de datum van de beslissing van de directeur van de werkeenheden dan wel het advies van de commissie, onder beheer van de onafhankelijke klachtencommissie respectievelijk de stichtingsdirectie en zal daarna worden vernietigd.
4. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden de klacht betreffende, vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 16 - Geheimhouding

1. Voor de leden van de commissie, hun plaatsvervangers, de secretaris, alsmede de directeur en klachtenfunctionaris van de werkeenheden en eventuele adviseurs geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden bekend te zijn.
2. Partijen en overige bij de klacht betrokkenen worden voorafgaand aan elke behandeling van de klacht bericht over de in lid 1 omschreven plicht.

Artikel 17 - Periodieke rapportage en jaarverslag

1. De commissie maakt jaarlijks binnen 2 maanden na afloop van het kalenderjaar haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de bij haar ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de stichtingsdirectie. Het jaarverslag van de klachtencommissie wordt besproken met de landelijke deelnemersraad.

Artikel 18 - Inzageverlening

Een exemplaar van het klachtenreglement ligt ten kantore van de werkeenheden ter inzage voor de deelnemer en, voorzover van toepassing zijn wettelijk vertegenwoordiger en zal op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Artikel 19 - Onkosten

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.⁸

Artikel 20 - Evaluatie

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de commissie door de stichtingsdirectie. Bij de evaluatie wordt ook de landelijke deelnemersraad betrokken.

Artikel 21 - Slotbepalingen

1. De werkeenheden brengen het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de deelnemers.
2. Dit klachtenreglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om, al dan niet na afdoening van de klacht, gebruik te maken van andere klacht- en beroepsmogelijkheden zoals bij de eerder genoemde inspecties.
3. Het bepaalde in dit klachtenreglement vervangt niet het bepaalde in andere op de werkeenheden betrekking hebbende en van toepassing zijnde hogere regelgeving.
4. Het klachtenreglement treedt per 1 januari 2017 in werking. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.

⁸ Vergoeding van reiskosten die in het kader van de behandeling van de klacht door de klager worden gemaakt vindt plaats op basis van het laagste tarief openbaar vervoer.

Bijlage 3

Reglement geschillencommissie Zorg Algemeen

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE ZORG ALGEMEEN

Per 1 januari 2017

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- stichting: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
commissie: de Geschillencommissie Zorg Algemeen, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
zorgaanbieder: de zorgaanbieder die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;
deelnemer: de natuurlijke persoon die een geschil heeft met een zorgaanbieder. In de zin van dit reglement wordt daar tevens onder verstaan de nabestaande van een overleden deelnemer in de zin van de Wet, de vertegenwoordiger van de deelnemer in de zin van de Wet, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
voorwaarden: de algemene voorwaarden van de zorgaanbieder.
Wet: de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407.

Samenstelling en taak

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer leden die geacht kunnen worden het perspectief van deelnemers te representeren en één of meer leden die geacht kunnen worden het perspectief van zorgaanbieders te representeren. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
2. Aan de behandeling van geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid dat geacht kan worden het perspectief van deelnemers te representeren en een lid dat geacht kan worden het perspectief van zorgaanbieders te representeren. De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door het secretariaat zonder partijen daarin te kennen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijkt.

Artikel 3.

1. De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen deelnemer en zorgaanbieder te beslechten tot en met een totaalbedrag van € 25.000,--. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.
2. Een geschil kan door een deelnemer aan de commissie worden voorgelegd indien:
 - a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
 - b. de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost;
 - c. van de deelnemer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Bevoegdheid

Artikel 4.

De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

Artikel 5.

De commissie verklaart de deelnemer in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:

- a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;

- b. indien het een geschil betreft waarover de deelnemer of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c de zorgaanbieder reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
- c. indien tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang meer bedraagt dan € 25.000,-- tenzij de deelnemer bereid is te verklaren – op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering te beperken tot € 25.000,-- en afstand te doen van het meerdere.
- d. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 een schadevergoeding wordt gevorderd.
- e. Indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.

Artikel 6.

1. De commissie verklaart op verzoek van de zorgaanbieder - gedaan bij eerste gelegenheid - de deelnemer in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend, tenzij van de deelnemer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder indient;
 - b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden, na de datum waarop de deelnemer de klacht bij de zorgaanbieder indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - c. indien de zorgaanbieder aan de deelnemer een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de deelnemer van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de deelnemer ter zake van de niet naleving ervan naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de deelnemer ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

De behandeling van geschillen

Artikel 7.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk of elektronisch kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de deelnemer in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.
3. De deelnemer dient er mee in te stemmen dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van een geschil.

Artikel 8.

1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een bedrag van € 52,50 aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
3. De zorgaanbieder is aan de stichting de kosten voor de behandeling van het geschil verschuldigd.
4. De kosten voor de behandeling van het geschil dienen op eerste verzoek door de zorgaanbieder te worden voldaan. De behandeling van het geschil zal geen verdere voortgang vinden, dan nadat de zorgaanbieder de kosten ervoor heeft voldaan.

Artikel 9.

Indien de deelnemer de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de deelnemer het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.

Artikel 10.

Indien de deelnemer niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9 wordt het geschil niet in behandeling genomen. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 11.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van geschil aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen en de deelnemer zijn medewerking aan het onderzoek weigert of anderszins, mede de kosten van het deskundigenonderzoek in aanmerking nemend, het onderzoek naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken in het geval de zorgaanbieder failliet is verklaard, waarbij de behandeling weer voortgezet wordt na verwijzing van de rechter naar de geschillencommissie op voet van art 122 FW. Als deze situatie zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.
3. Indien de zorgaanbieder de kosten van de behandeling van geschillen niet betaald heeft, kan de commissie besluiten om het geschil niet door te behandelen of de behandeling te staken.

Artikel 12.

Wordt het geschil door de zorgaanbieder aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de deelnemer daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 en 9, waarna het geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure voor het door de deelnemer aanhangig gemaakte geschil.

Artikel 13.

1. De commissie stelt de zorgaanbieder schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de deelnemer wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de zorgaanbieder toegezonden. De commissie stelt de zorgaanbieder gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen. De commissie verzoekt de zorgaanbieder de daarvoor in aanmerking komende medisch hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(n)en in kennis te stellen van het geschil.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt van de zorgaanbieder wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de deelnemer toegezonden.

Artikel 14.

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij schriftelijk of elektronisch opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte.
2. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk een week voor de zitting van de commissie schriftelijk of elektronisch aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 15.

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De commissie geeft daarvan schriftelijk of elektronisch kennis aan partijen.
2. De noodzakelijke kosten voor het deskundigenonderzoek dienen op eerste verzoek door de zorgaanbieder te worden voldaan. Het onderzoek vangt niet eerder aan, dan nadat de zorgaanbieder de kosten voor het deskundigenonderzoek heeft voldaan.
3. De commissie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Uitspraak

Artikel 16.

1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens wordt het geschil voorgelegd aan de commissie. De commissie beslist het geschil naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het recht, de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.
De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk of elektronisch aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;

- c. de dagtekening van het bindend advies;
- d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 17.

1. Met inachtneming van artikel 16 lid 1 doet de commissie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie in afwijking van lid 1 op korte termijn uitspraak.
3. De commissie maakt de uitspraak elektronisch openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot individuele personen herleidbaar is.

Artikel 18.

1. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.

De commissie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:

- een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
- een betalingsverplichting vaststellen;

alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

2. De commissie kan de oplossing, die door de zorgaanbieder aan de deelnemer werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de deelnemer niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 19.

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 18 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 20.

1. Indien de klacht van de deelnemer door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de zorgaanbieder aan de deelnemer het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing indien de commissie de klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de zorgaanbieder en de klacht van de deelnemer door de commissie geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de deelnemer aan de zorgaanbieder het bedrag geheel of gedeeltelijk moet vergoeden dat hij ingevolge artikel 8 had moeten betalen als hij zelf het geschil aanhangig had gemaakt.

Artikel 21.

Behoudens het bepaalde in artikel 20 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1, aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 22.

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk of elektronisch gedaan verzoek een kennelijk fout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid schriftelijk of elektronisch te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke of elektronische mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 23.

De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 24.

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
6. Zodra partijen schriftelijk of elektronisch op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

Artikel 25.

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de zorgaanbieder is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, kan de consument bij de Stichting een beroep doen op de nakomingsgarantieregeling van de Stichting tot zekerheid voor de nakoming van het bindend advies.

Artikel 26.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Bijlage 4

Ontevreden over onze hulpverlening?

Lees meer over de klachtenregeling van het Leger des Heils

Klachtenregeling

Het Leger des Heils doet zijn best om je zo goed mogelijk te begeleiden en te helpen. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent. Dat vinden wij erg vervelend.

Mocht er iets gebeuren waar je ontevreden over bent, hopen we natuurlijk dat je dat dan aan ons vertelt, zodat we samen aan een oplossing kunnen werken. Maar als dat niet lukt en je blijft ontevreden, dan kun je een klacht indienen.

Wie kan er een klacht indienen?

Als deelnemer van het Leger des Heils kan je zelf een klacht indienen, maar je mag daarvoor ook een wettelijk vertegenwoordiger of een vertrouwenspersoon vragen. En als je jonger bent dan 18 jaar, dan kunnen je ouders, pleegouders of stiefouders een klacht indienen. Tijdens de behandeling van een klacht kun je je laten ondersteunen door bijvoorbeeld de cliëntvertrouwenspersoon, of iemand anders die je vertrouwt. Bijvoorbeeld een familielid, vriend of jurist.

Waarover kun je een klacht indienen?

- een genomen beslissing van een medewerker van het Leger des Heils.
- de manier waarop een medewerker van het Leger des Heils met je is omgegaan.
- de wijze van werken van het Leger des Heils.

Ben je ergens ontevreden over?

Laat het ons zo snel mogelijk weten. Hoe eerder je dat doet, hoe eerder we kunnen werken aan een oplossing.

Hoe kun je een klacht indienen?

Eerst bespreek je de klacht met de medewerker die het betreft. Komen jullie er niet uit, of ben je niet tevreden, dan kun je terecht bij de leidinggevende van de afdeling. En als dat niet werkt, kun je schriftelijk een klacht indienen bij de directeur van het Leger des Heils van de werkeenheid in jouw regio. Deze klacht wordt dan ook gemeld bij de klachtenfunctionaris, die samen met jou naar een oplossing zoekt.

Ben je niet tevreden met de manier waarop de klachtenfunctionaris je klacht heeft afgehandeld dan kun je een brief sturen naar de onafhankelijke klachtencommissie van het Leger des Heils. In de brief vermeld je altijd je naam, je geboortedatum, je adres en de reden van de klacht. Op de envelop zet je dan linksboven in de hoek: VERTROUWELIJK.

Adresgegevens klachtencommissie:
Klachtencommissie Leger des Heils W&G
t.a.v. ambtelijk secretariaat
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem (geen postzegel)
E-mail: klachtenlegerdesheils@cbkz.nl

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht door de klachtencommissie kun je tenslotte ook terecht bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen;
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Het volledige klachtenreglement van het Leger des Heils kun je opvragen bij je begeleider. En heb je vragen over de inhoud van deze folder, dan kun je terecht bij je begeleider, de leidinggevende van de afdeling of de cliëntenraad.