



**Klachtenbeleid cliënten  
Libra Revalidatie & Audiologie**



## Inhoudsopgave

	Blz.
Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Doelstellingen klachtenbeleid	4
3. Uitgangspunten klachtenbeleid	4
4. Mogelijkheden van klachtenafhandeling	6
5. Uitzonderingen	8
6. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	9
7. Geschilleninstantie Ziekenhuizen	9
8. Gewenste resultaten	10
Bijlage 1	11

## 1. Inleiding

Libra Revalidatie & Audiologie heeft een klachtenbeleid cliënten opgesteld met heldere en transparante afspraken over klachten, klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling. Dat houdt in dat overal in de organisatie op dezelfde wijze met klachten wordt omgegaan. Klachten zijn een uiting van een cliënt en zijn een aanknopingspunt om enerzijds op cliënt niveau direct de tevredenheid te kunnen verbeteren en anderzijds op organisatieniveau kritisch te kijken naar de geboden zorg- en dienstverlening.

Uitgangspunten hierbij zijn dat de cliënt centraal staat en de organisatie openstaat voor de signalen van de cliënt. De nadruk ligt op de verbetering van de tevredenheid van de cliënt en de kwaliteit van de zorgverlening.

In het klachtenbeleid cliënten zijn aanbevelingen uit de “klachtenrichtlijn Gezondheidszorg” opgenomen. Het klachtenbeleid is daarnaast getoetst aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), waarvan het onderdeel klachten en geschillen met ingang van 1 januari 2017 van kracht is

Medewerkers die betrokken zijn bij een klachtenprocedure kunnen, desgewenst, daarbij ondersteund worden door een klachtenfunctionaris medewerkers. De P&O adviseurs verzorgen deze ondersteuning.

Samenvattend beschrijft het klachtenbeleid wat klachten zijn, hoe belangrijk klachten zijn voor de organisatie en hoe de werkwijze rondom klachten is. Uitgangspunt is dat klachten op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie besproken en opgepakt worden. Wanneer de klachtbehandeling tot onvoldoende tevredenheid van de cliënt leidt, kan gebruik gemaakt worden van de klachtenfunctionaris cliënten en/of de klachtencommissie cliënten.

In paragraaf 2 worden de doelstellingen van het beleid weergegeven. Na de uitgangspunten van het beleid in paragraaf 3 worden de mogelijkheden van klachtbehandeling in paragraaf 4 uitgewerkt. In paragraaf 5 staan de uitzonderingen opgenomen, paragraaf 6 betreft de behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft. Paragraaf 7 gaat in op de Geschillencommissie. Het beleid sluit af met de gewenste resultaten in paragraaf 8. Bijlage 1 bevat een overzicht van de belangrijkste begrippen van het klachtenbeleid.

## 2. Doelstellingen klachtenbeleid

De doelstellingen van het klachtenbeleid zijn:

1. Het bieden van een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten, die gericht is op een voor de klager en de organisatie bevredigende situatie;
2. Het bieden van een uniform klachtenbeleid voor alle cliënten van Libra Revalidatie & Audiologie. Alle cliënten van Libra Revalidatie & Audiologie hebben recht op dezelfde kwaliteit van zorg en dezelfde rechten en plichten, zeker in het kader van klachten. Klachten worden overal in de organisatie op dezelfde manier opgevangen en behandeld
3. Het vaststellen van uitgangspunten hoe om te gaan met klachten en de werkwijze in de organisatie;
4. Het vaststellen van uitgangspunten voor het registreren van klachten, om zodoende inzicht te krijgen in de aard en het aantal klachten en de ingezette verbeteractiviteiten.

## 3. Uitgangspunten klachtenbeleid

Een klacht is een signaal van een cliënt over de zorg- en dienstverlening. Iedere klacht moet serieus worden genomen en met de direct betrokkene(n) worden doorgesproken en opgepakt om zo de tevredenheid van de cliënt te verbeteren.

Een klacht geeft tevens informatie over het beleid en de kwaliteit van de organisatie. Als een klacht wordt geuit, biedt dit de mogelijkheid om op organisatieniveau dingen te verbeteren.

Libra Revalidatie & Audiologie streeft naar een laagdrempelige klachtenprocedure en wil klachten doelgericht en efficiënt gebruiken om de behandeling en de zorg direct te kunnen verbeteren. Om dit te kunnen waarborgen, is een aantal uitgangspunten van belang:

- Libra Revalidatie & Audiologie neemt klachten **serieus**. Klachten worden altijd teruggekoppeld naar de klager. Dit zorgt ervoor dat klagers weten wat er met de klacht gedaan is.
- Het klachtenbeleid met daarbij behorende documenten is toegankelijk voor alle cliënten, of hun naasten die een klacht willen indienen. Het is beschikbaar op de website en wordt desgewenst verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers. De klachtenprocedure is **laagdrempelig**.

- Libra Revalidatie & Audiologie gaat uit van **wederzijds respect** tussen cliënt en medewerker.
- Libra Revalidatie & Audiologie draagt zorg voor een **cultuur** waarin klachten positief worden ontvangen. Alle medewerkers adviseren en ondersteunen cliënten als ze niet tevreden zijn over de behandeling of de zorg. De klager wordt behandeld met respect. Op het moment dat een cliënt een klacht in wil dienen, biedt de medewerker ondersteuning. Dit kan door de cliënt in eerste instantie te verwijzen naar de direct betrokkene(n) of de leidinggevende van de afdeling. Dit kan ook door de cliënt te attenderen op het klachtenbeleid, het bestaan van de klachtenfunctionaris cliënten en/of de Klachtencommissie cliënten. Een cliënt wordt echter niet aangezet om klachten in te dienen.
- Libra Revalidatie & Audiologie biedt drie mogelijkheden van klachtenafhandeling. Klager is daarbij vrij in de (eerste) ingang die hij kiest voor het aan de orde stellen van zijn klacht.
- De interne klachtenprocedure is bedoeld om klachten met de betrokken medewerker(s) of diens leidinggevende te bespreken (zie ook paragraaf 4. Mogelijkheden van klachtenafhandeling). Het streven is om klachten, indien mogelijk, met diegene te bespreken die bij de klacht betrokken is of waarop de klacht betrekking heeft.
- Klager kan ook de **klachtenfunctionaris cliënten** van Libra Revalidatie & Audiologie inschakelen als hij een klacht heeft of anderszins een kwestie wil bespreken waar hij niet tevreden over is. De klachtenfunctionaris kan klagers ook ondersteunen bij het indienen of formuleren van een klacht bij de Klachtencommissie cliënten.
- Klager kan er ook voor kiezen om een formele klacht in te dienen bij de **Klachtencommissie** cliënten van Libra Revalidatie & Audiologie.
- De **leidinggevend**en van Libra Revalidatie & Audiologie zijn vaardig in het omgaan met klachten. Het gaat bij klachten niet om wel of niet gelijk krijgen, maar om de manier waarop de organisatie er mee omgaat. Fouten komen voor en de organisatie wil deze fouten op een constructieve wijze bespreken en ervoor zorgen dat klachten een stimulans zijn om te komen tot verbeteringen. Dit vereist een actieve houding van de leidinggevend
- Waar mogelijk worden klachten in groeps- / teamverband teruggekoppeld en wordt bekeken welke activiteiten nodig zijn om deze situaties te voorkomen. Doel van de bespreking is om de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Deze bespreking gebeurt anoniem of alleen met toestemming van de cliënt.
- De leidinggevend

- Libra Revalidatie & Audiologie beschikt over een **Reglement Klachtencommissie cliënten** en een **Reglement klachtenfunctionaris cliënten** waarin alle taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voor de betrokkenen zijn opgenomen en voor de cliënt inzichtelijk zijn. Beide reglementen hebben als doel het deskundig, zorgvuldig en transparant behandelen van klachten. Zij moeten tevens waarborgen dat de uitvoerders (klachtenfunctionaris cliënten, leden van de Klachtencommissie) een professionele en onafhankelijke positie innemen ten opzichte van de organisatie en de klager.
- Het klachtenbeleid van Libra Revalidatie & Audiologie is gericht op het gestructureerd en systematisch afhandelen van klachten op een zodanige manier dat alle betrokkenen ervan leren en profiteren. Het is niet gericht op het verminderen van klachten, maar op de **wijze waarop** Libra Revalidatie & Audiologie met klachten om gaat.
- Er is sprake van een goede **klachtenregistratie**. Alle klachten, waar ook in de organisatie naar voren gebracht, worden geregistreerd ten behoeve van de Raad van Bestuur en het management voor evaluatie en verbetering. De registratie en vastlegging verloopt conform het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- De klachtenfunctionaris cliënten en de Klachtencommissie cliënten maken jaarlijks voor 1 april een overzicht van het aantal en de aard van alle ingediende en afgehandelde klachten en een overzicht van de aanbevolen verbeteractiviteiten behoeve van de Raad van Bestuur en de jaarverantwoording.

## 4. Mogelijkheden van klachtenafhandeling

Libra Revalidatie & Audiologie gaat uit van drie mogelijkheden van klachtenopvang en – behandeling. Klager is daarbij vrij om zelf te beslissen van welke mogelijkheid hij gebruik maakt om zijn klacht aan de orde te stellen. Dat betekent dat klager kan starten met de interne klachtenprocedure, vervolgens de klachtenfunctionaris cliënten inschakelt en uiteindelijk een formele klacht indient bij de Klachtencommissie cliënten. Klager kan ook in eerste aanleg een klacht indienen bij de Klachtencommissie cliënten of ervoor kiezen om de klachtenfunctionaris cliënten te benaderen.

### 1. Interne klachtenprocedure

De interne klachtenprocedure wordt uitgevoerd door de medewerkers of de leidinggevenden zelf. De klachtenopvang is gericht op het horen en erkennen van klachten en het samen met de cliënt zoeken naar oplossingen en verbeteringen. Het doel is de vertrouwensrelatie te herstellen, het probleem op te lossen en de tevredenheid te verbeteren. Een ruime meerderheid van de klachten kan direct door de betrokkene(n) en/of leidinggevende in de interne klachtenprocedure besproken en opgelost worden.

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen:

- Een cliënt maakt een klacht bekend met een “klachtenbriefje” (in de organisatie bekend als de ‘gele briefjes’). Alle klachten vermeld op een “klachtenbriefje” worden direct opgepakt door de leidinggevende van het team of de sector.
- Een cliënt maakt de klacht kenbaar bij de betreffende medewerker:  
De cliënt en de medewerker (eventueel samen met de leidinggevende) proberen de klacht op te lossen door een gesprek of een actie. De medewerker meldt zelf de klacht bij de leidinggevende. Op vraag van de klager kan de klachtenfunctionaris cliënten ter ondersteuning bemiddelen (zie ook mogelijkheid 2).
- Een cliënt maakt de klacht kenbaar bij een andere medewerker:  
De medewerker verwijst de klager naar de betreffende medewerker of leidinggevende.

Na ontvangst van de klacht, bespreekt de medewerker of de leidinggevende de klacht met de klager. Klachten worden in dit gesprek serieus besproken en mogelijke verbeteringen worden geïnventariseerd. Een klacht wordt indien mogelijk direct opgelost en door de medewerker altijd teruggekoppeld aan de klager.

De medewerker registreert de klacht en de in te zetten verbetermaatregelen.

De sectormanager bespreekt de klachten 1x per kwartaal tijdens de kwartaalrapportages met de Raad van Bestuur en zorgt voor een jaaroverzicht aan het einde van een kalenderjaar.

## 2. Klachtenfunctionaris cliënten

De taak van de klachtenfunctionaris cliënten is het adviseren over de wijze van klachtbehandeling en klager desgewenst bijstaan in het door hem gekozen traject.

Het doel van het advies en de ondersteuning is het herstel van de vertrouwensrelatie en trachten de oorzaak van de klacht weg te nemen. Klager kan zelf besluiten of hij/zij wil overgaan tot het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie cliënten. De gesprekken met de klachtenfunctionaris cliënten zijn vertrouwelijk van aard. Bij Libra Revalidatie & Audiologie is een onafhankelijke klachtenfunctionaris cliënten beschikbaar. De taken en werkwijzen zijn verder uitgewerkt in het reglement voor de klachtenfunctionaris cliënten.

## 3. Klachtencommissie cliënten

Mocht de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris cliënten voor klager onvoldoende bevredigend zijn, kan klager gebruik maken van de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de Klachtencommissie cliënten. Het indienen van een formele klacht bij de Klachtencommissie cliënten is overigens ook mogelijk als klager geen gebruik heeft gemaakt van klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris cliënten.

Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervoltraject indien klager hiervoor toestemming heeft gegeven.

De klachtenfunctionaris cliënten heeft geen rol in de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie cliënten. Eventueel kan hij klager bij de klachtbehandeling door de Klachtencommissie ondersteunen. Klager kan ook zelf externe ondersteuning inschakelen. Voor de medewerker is ondersteuning door de klachtenfunctionaris medewerkers beschikbaar.

Bij de klachtenbehandeling is er sprake van een formeel op schrift gestelde klacht ingediend bij de Klachtencommissie cliënten van Libra Revalidatie & Audiologie. De uitvoerder is de Klachtencommissie. De taken en de werkwijze zijn verder uitgewerkt in het reglement voor de Klachtencommissie.

De doelen van de klachtenbehandeling zijn:

- het tegemoetkomen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede;
- het gebruiken van klachten als signaal voor verbetering van de zorg- en dienstverlening;
- het onderzoeken van de klacht uitmondend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De Klachtencommissie koppelt aan de uitspraak een advies voor de Raad van Bestuur.

## 5. Uitzonderingen

De klacht wordt in behandeling genomen tenzij:

- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht een onderwerp betreft waarvoor een speciale beroepsprocedure geldt, zoals een beroepsprocedure bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) of bij de Centrale Raad van Beroep in geval van een beroep inzake een WAO uitkering;
- de klacht de financiële vergoeding van de zorg betreft. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de afdeling Planning & Control;
- de klacht een regeling of wet betreft, voor zover de wijze van naleving door de regeling zelf geheel is bepaald;
- de klacht al door de klachtencommissie is behandeld zonder dat er nieuwe feiten zijn;
- de klacht in behandeling is of al is behandeld door de rechter;
- er sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf;
- de klacht een ernstig vermoeden van een strafbaar feit betreft of betrekking heeft op een schadeclaim.

Laatstgenoemde klachten (ernstig vermoeden strafbaar feit en schadeclaim) worden onmiddellijk verwezen naar de Raad van Bestuur.

Klachten waarbij mogelijk sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf meldt de Raad van Bestuur direct bij de Inspectie van de Gezondheidszorg.

In geval van een dringende reden kan de organisatie besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.



## **6. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

- Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die 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. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend en hiervoor toestemming heeft gegeven, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

## **7. Geschilleninstantie Ziekenhuizen**

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.

De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem 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 (artikel 21 lid sub c Wkkgz).

Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.

## 8. Gewenste resultaten

Het klachtenbeleid van Libra Revalidatie & Audiologie draagt zorg voor een verhoogde tevredenheid van cliënten. Een cliënt zal meer tevreden zijn over de organisatie als

- de klachtafhandeling snel en adequaat plaatsvindt
- de procedure en verwachtingen duidelijk zijn
- de organisatie open staat voor klachten
- de betrokkenen hun afspraken nakomen.

Naast klanttevredenheid levert het klachtenbeleid en de daarbij horende reglementen een effectieve en eenvoudige klachtenprocedure op voor alle medewerkers en cliënten. Naast een goede klachtenafhandeling is er tevens sprake van een heldere analyse van klachten om zo de zorgverlening te verbeteren.

Libra Revalidatie & Audiologie doet haar uiterste best om de behandeling van klachten af te ronden in de daarvoor in de Wkkgz opgenomen termijnen. Bij complexe klachten kan het echter voorkomen dat van de termijn kan worden afgeweken. Hierover vindt te allen tijden overleg plaats met betrokkenen bij de klacht.

## **Bijlage 1      Begripsafbakening**

- **Aangeklaagde:**  
Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- **Calamiteit:** ‘Een calamiteit, is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.’<sup>1</sup>
- **Cliëntenraad:**  
De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- **Cliënt of klant:**  
Natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- **Geschil:**  
Een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie waar Libra Revalidatie & Audiologie bij aangesloten is;
- **Inspecteur:**  
Een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
- **Klacht:**  
Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van de zorgaanbieder, komende van de gebruiker van deze zorgaanbieder. Een klacht gaat over het wel of niet handelen of een besluit met gevolgen voor de cliënt en kan worden ingediend zoals beschreven onder punt 4. Mogelijkheden van klachtenafhandeling van het Klachtenbeleid;
- **Klager:**  
Een cliënt of diens partner, ouder, wettelijke vertegenwoordiger, de kinderen of nabestaande van een cliënt van Libra Revalidatie & Audiologie.
- **Klachtenopvang:**  
Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht gericht op het herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk oplossen van onvrede;

---

<sup>1</sup> Definitie zoals opgenomen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

- **Klachtenprocedure:**  
De klachtenprocedure beschrijft welke stappen doorlopen worden bij de klachtenopvang, klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling;
- **Klachtenbeleid:**  
In een klachtenbeleid staan alle voornemens, uitgangspunten en gewenste resultaten beschreven op het gebied van klachten van cliënten. Het klachtenbeleid wordt gedragen door het management en ter advisering voorgelegd aan de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. Daarna stelt de Raad van Bestuur het beleid vast;
- **Klachtencommissie cliënten:**  
Een door Libra Revalidatie & Audiologie ingestelde onafhankelijke commissie die volgens in het Reglement klachtencommissie cliënten vastgestelde procedures komt tot onderzoek en oordeel van de klacht;
- **Klachtenfunctionaris cliënten:**  
Degene die, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent. De klachtenfunctionaris cliënten werkt volgens het Reglement klachtenfunctionaris cliënten;
- **Klachtenfunctionaris medewerkers:**  
Degene die, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de ondersteuning van en advisering aan medewerkers wanneer er een klacht tegen de medewerker is ingediend.  
Bij Libra R&A heeft de P&O adviseur van de sector waartoe de medewerker behoort deze rol.
- **Leidinggevende:**  
Persoon met een coachende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- **Medewerker:**  
Persoon in dienst van Libra Revalidatie & Audiologie;
- **Oordeel:**  
Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- **Raad van Bestuur:**  
De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder, eindverantwoordelijk voor de zorg- en dienstverlening van de instelling;
- **Schadeclaim:**  
Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel een schadevergoeding verzoekt;

- **Vertegenwoordiger:**  
De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enig wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- **Wet:**  
Wkkgz – Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- **Zorgaanbieder:**  
Een instelling dan wel een solistische werkende zorgverlener;
- **Zorgverlener:**  
Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.



<b>Beheer</b>	<b>Functie</b>	<b>Naam</b>
Auteur	Bestuurssecretaris Leidinggevende Kenniscentrum	L. Brouwers C. Schafrat
Verifieerder	Cliëntenraad Libra R&A Ondernemingsraad Libra R&A	
Verantwoordelijke	Raad van Bestuur	V. Buitendijk
Beheerder	Secretariaat Raad van Bestuur	E. Reede
Ingangsdatum	25 maart 2019	
Vervaldatum	25 maart 2021	
Versienummer	2	
	vervangt versie 1 vastgesteld 20 december 2016	