



**Reglement klachtenfunctionaris cliënten
Libra Revalidatie & Audiologie**

Artikel 1. Doelstelling

- 1.1 Het recht doen aan de individuele klager.
- 1.2 Het binnen de doelstellingen van Libra Revalidatie & Audiologie beschermen van de rechten van cliënten en zo een bijdrage leveren aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- 1.3 Het creëren van de mogelijkheid waar de cliënt terecht kan voor het bespreken en eventueel bemiddelen van een klacht.
- 1.4 Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van cliënt en medewerker/organisatie.

Artikel 2. Positie

¹De klachtenfunctionaris cliënten heeft een onafhankelijke positie binnen de organisatie. De klachtenfunctionaris kan zich rechtsreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt.

De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit reglement kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.

Artikel 3. Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- 3.1 Cliënten informatie verstrekken over het klachtenbeleid.
- 3.2 Adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgewenst helpen bij het formuleren daarvan.
- 3.3 Klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt, helpen met het (o.a. door bemiddeling) oplossen van de klacht.

¹ Het Reglement van de klachtenfunctionaris cliënten is onlosmakelijk verbonden met het Klachtenbeleid cliënten Libra Revalidatie & Audiologie

- 3.4 Klager desgevraagd informeren over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en desgevraagd helpen bij het aanbrengen van de klacht bij de Klachtencommissie cliënten.
- 3.5 Het geven van advies aan de Raad van Bestuur in de organisatie over het nemen van maatregelen uit oogpunt van preventie naar aanleiding van een individuele klacht dan wel een reeks van samenhangende klachten.
- 3.6 Het zorgdragen voor een goede afstemming met de Raad van Bestuur en de klachtencommissie die ook een taak hebben in de opvang en behandeling van klachten.
- 3.7 Het uitbrengen van een jaarverslag . Dit jaarverslag wordt verwerkt in de Directiebeoordeling.

Artikel 4. Benoeming

- 4.1 De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur. Hij/zij is onafhankelijk en mag niet als medewerker aan de organisatie zijn verbonden.
- 4.2 De klachtenfunctionaris kan geen lid zijn van de klachtencommissie.
- 4.3 De bestuurssecretaris is de contactpersoon voor de klachtenfunctionaris naar de organisatie.
- 4.4 Jaarlijks evalueren de Raad van Bestuur, de bestuurssecretaris en de klachtenfunctionaris het reglement en de uitvoering van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Bevoegdheden en verplichtingen van de klachtenfunctionaris

- 5.1 De klachtenfunctionaris bemiddelt als onafhankelijke persoon bij klachten tussen klager en aangeklaagde.
- 5.2 De klachtenfunctionaris kan een klager begeleiden bij het formuleren van een klacht voor de Klachtencommissie en het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.
- 5.3 De klachtenfunctionaris kan informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien, voor zover het niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding en mits er toestemming is van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiging.

- 5.4 De klachtenfunctionaris geeft een termijn aan van twee weken waarbinnen hij/zij geïnformeerd wenst te worden.
- 5.5 De klachtenfunctionaris heeft toegang tot de voorzieningen in de organisatie die hij/zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft.
- 5.6 De klachtenfunctionaris vervult de taken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.
- 5.7 De klachtenfunctionaris vervult de taken op basis van respect voor de integriteit van de klager en degene over wie is geklaagd. En houdt rekening met de belangen van alle betrokkenen.
- 5.8 De klachtenfunctionaris streeft bij de werkzaamheden naar zelfstandigheid en neutraliteit.
- 5.9 De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alles wat in het kader van de taak ter kennis komt. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de benoeming.

Artikel 6. Bevoegdheden en verplichtingen van de klager en verplichtingen van de aangeklaagde

- 6.1 De klager en aangeklaagde zijn gehouden binnen een termijn van twee weken te reageren op verzoeken van de klachtenfunctionaris.
- 6.2 De klager kan de klacht intrekken. Hij deelt dit zelf mee aan de klachtenfunctionaris.
- 6.3 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een ander daartoe geëigende externe instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Geschillencommissie, Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Medisch Tuchtcollege of de burgerlijke of strafrechter. De klager meldt dit meteen aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 7. Indiening van een klacht

- 7.1 Klager is vrij in de (eerste) ingang die hij kiest voor het aan de orde stellen van zijn klacht. Als klager zijn klacht in eerste instantie indient bij de klachtenfunctionaris, doet de klachtenfunctionaris navraag naar de doelen, wensen en verwachtingen van klager. De klachtenfunctionaris geeft klager, indien aan de orde, informatie over de andere mogelijkheden die het klachtenbeleid van Libra Revalidatie & Audiologie biedt, waaronder contact met de zorgverlener of diens direct leidinggevende, het indienen van een formele klacht bij de Klachtencommissie cliënten, of, in geval van aansprakelijkheidsstelling, contact met de Raad van Bestuur.

- 7.2 De klacht wordt schriftelijk/elektronisch (per e-mail) bij de klachtenfunctionaris ingediend. Nadat schriftelijk/elektronisch contact is opgenomen, kan indiening van een klacht ook telefonisch of mondeling gebeuren maar pas nadat daar schriftelijk/elektronisch een verzoek toe is ingediend. De klachtenfunctionaris registreert de ingediende klachten.
- 7.3 Een klacht mag alleen worden ingediend door:
- een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
 - de vertegenwoordiger van de cliënt;
 - diens nabestaanden²
- Anoniem ingediende klachten komen niet voor bemiddeling in aanmerking.
- 7.4 Indien een klacht onvoldoende informatie bevat voor een adequate afhandeling, verzoekt de klachtenfunctionaris de klager om meer gegevens.
- 7.5 Bij klachten waar mogelijk sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf, meldt de klachtenfunctionaris dit direct aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur meldt dit meteen bij de Inspectie van de Gezondheidszorg.
- 7.6 De klachtenfunctionaris kan besluiten niet tot klachtopvang over te gaan als de aangelegenheid waarover geklaagd wordt ten grondslag ligt aan een procedure bij een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke instantie of aan een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling.
- 7.7 De klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling.
- 7.8 Van het besluit van de klachtenfunctionaris om de klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt de klager binnen twee weken bericht met daarbij de redenen en daarbij de externe mogelijkheden van klachtenbehandeling.

Artikel 8. Behandeling van een klacht

- 8.1 **Ontvangst**
De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht voor behandeling in aanmerking komt. Eventueel neemt hij/zij contact op met de klager over de verdere werkwijze.
- 8.2 **Bevestiging**
De klager ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging met daarin opgenomen informatie over de werkwijze, het doel en de positie van de klachtenfunctionaris. Tevens wordt de nagestreefde datum van afhandeling van de klacht vermeld, als regel geldt een termijn van zes weken. Aangeklaagde wordt door de klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld van de klacht.

² Zie voor definiëring van de term nabestaanden de Wkkgz; hoofdstuk 1, artikel 1, lid 1

De Raad van Bestuur ontvangt een afschrift van de klachtbrief en wordt op de hoogte gesteld of de klacht voor behandeling in aanmerking komt.

8.3 Gelegenheid tot reactie

In geval van bemiddeling kan elke direct betrokken medewerker in de gelegenheid gesteld worden zijn/haar visie te geven op de situatie en suggesties te geven voor de verdere bemiddeling, dit is ter beoordeling van de klachtenfunctionaris na contact met klager.

8.4 Bemiddelingsgesprek

Indien de klager en/of de aangeklaagde dat wensen, kan er een gesprek in het kader van bemiddeling plaatsvinden tussen klager en aangeklaagde in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris. Het gesprek kan ook op aanraden van de klachtenfunctionaris plaatsvinden.

De klachtenfunctionaris maakt een gespreksverslag en legt dit ter reactie voor aan de aanwezigen.

8.5 Afronding

Indien de informatie en terugkoppeling of het bemiddelingsgesprek afdoende is, kan de klacht worden afgerond. De klager, aangeklaagde en de Raad van Bestuur ontvangen een schriftelijk bericht over de afhandeling.

Indien de klager de afronding als onvoldoende beschouwt, kan de klager een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

Artikel 9. Kosten

9.1 De klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris is kosteloos voor de klager.

Artikel 10. Registratie, archivering, jaarverslag, overleg

10.1 De klachtenfunctionaris registreert de klachten, in overeenstemming met het privacyreglement en met de toepasselijke wettelijke regelingen.

10.2 De klachtenfunctionaris legt van iedere klacht een dossier aan. Dat omvat alle op de klacht betrekking hebbende stukken die door de klachtenfunctionaris zijn ontvangen, opgesteld of verzonden. De klachtenfunctionaris bewaart de dossiers in een archief, zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen is gewaarborgd. De registratie en vastlegging verloopt conform het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

10.3 Alleen de klachtenfunctionaris heeft toegang tot het archief.

10.4 De registratie en de dossiers worden in dit archief gedurende vijf jaar bewaard, wat gerekend vanaf de datum van afronding.

- 10.5 De klachtenfunctionaris zal ieder jaar in januari de dossiers die ouder zijn dan vijf jaar vernietigen.
- 10.6 De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks vóór 1 april aan de Raad van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval gegevens over het aantal en de aard van de door de klachtenbemiddelaar afgehandelde klachten. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Dit verslag wordt verwerkt in de Directiebeoordeling.

Artikel 11. Slotbepalingen

- 11.1 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, de klachtenfunctionaris gehoord hebbend.
- 11.2 Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur, nadat zij daarover de klachtenfunctionaris heeft gehoord.
- 11.3 Dit reglement is openbaar. Alle in dit reglement genoemde organen van Libra Revalidatie & Audiologie worden in het bezit gesteld van een exemplaar van dit reglement. Het is beschikbaar via de website en het intranet van Libra R&A. In de algemene informatiefolder(s) worden de voor de cliënten belangrijke onderdelen van dit reglement weergegeven.
- 11.4 Dit reglement treedt in werking op 25 maart 2019

Vaststelling is tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van Libra Revalidatie & Audiologie, in overleg met:

- De Cliëntenraad van Libra Revalidatie & Audiologie



Beheer

	Functie	Naam
Auteur	Bestuurssecretaris Leidinggevende Kenniscentrum	L. Brouwers
Verifieerder	Cliëntenraad Libra Revalidatie & Audiologie	C. Schafrat
Verantwoordelijke Beheerder	Raad van Bestuur Secretariaat Raad van Bestuur	V. Buitendijk
Ingangsdatum	25 maart 2019	
Vervaldatum	25 maart 2021	
Versienummer	2	
	Vervangt versie 1, vastgesteld 20 december 2016	