



# Cliënten Klachtenreglement

## 1. Inleiding

De Basis wil ontevredenheid of klachten van cliënten zo veel mogelijk voorkomen, vroeg ondervangen en goed en snel afhandelen. Het Cliënten Klachtenreglement beschrijft de werkwijze van het indienen en afhandelen van klachten, de taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon.

Het reglement is beschikbaar voor cliënten en medewerkers en biedt de klager perspectief op deugdelijke en tijdige afhandeling van zijn klacht. Klachten kunnen mondeling en schriftelijk worden geuit.

## 2. Doelen van het klachtenreglement

- *Recht doen aan individuele klagers*

Het klachtenreglement is een vangnet voor die zaken waarvoor informele wegen geen oplossing bieden en biedt een mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en de organisatie.

- *Bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.*

Klachten zijn 'gratis verkregen adviezen' waardoor de Basis beter kan inspelen op de behoefte van cliënten in het algemeen en klagers in het bijzonder.

## 3. Uitgangspunten

- a. Er is sprake van hoor en wederhoor, mondeling en/of schriftelijk.
- b. De werkgever kan in rechtsbijstand voorzien conform de cao Gehandicaptenzorg.
- c. Iedereen die, in welke hoedanigheid dan ook, betrokken is bij een klacht, heeft geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort ook nadat een klacht is afgehandeld en na beëindiging van een functie of het dienstverband met de organisatie.

## 4. Klachtenreglement

### *Artikel 1 Begripsbepaling*

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. klacht:  
elke uiting van onvrede van een klager over de dienstverlening of de bejegening door medewerkers van de Basis. Vrijwilligers, stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en freelancewerkers of anderen, die een bijdrage leveren aan de dienstverlening in opdracht van de organisatie, vallen hier ook onder.
- b. klager:  
diegene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van de organisatie en een klacht daarover indient.



- c. aangeklaagde:  
degene tegen wie de klacht zich richt. Wanneer een klacht is ingediend over een team of een sector, is de desbetreffende leidinggevende het aanspreekpunt. Wanneer een klacht is ingediend over de directie, draagt de Raad van Toezicht zorg voor de klachtbehandeling en het nemen van een oordeel over de gegrondheid van de klacht conform de bepalingen van dit reglement.
- d. organisatie:  
Stichting de Basis te Doorn.
- e. directie:  
de directeur-bestuurder van Stichting de Basis.
- f. cliëntvertrouwenspersoon (cvp):  
de functionaris die ten behoeve van de organisatie is belast met opvang en ondersteuning van cliënten die een klacht hebben.
- g. klachtenfunctionaris:  
de door de directie conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), artikel 15, aangestelde persoon die tot taak heeft bij klachten te bemiddelen volgens de in dit reglement vastgelegde procedure.
- h. klachtenbemiddeling:  
bemiddeling bij klachten door de klachtenfunctionaris om na te gaan of in goed overleg de oorzaken van de klachten kunnen worden weggenomen.
- i. Commissie:  
de Geschillencommissie conform de Wkkgz, waarbij de organisatie is aangesloten. De klager kan hier een klacht indienen nadat de klacht door de organisatie behandeld is en de klager niet tevreden is met het resultaat hiervan.

*Artikel 2 Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de cliëntvertrouwenspersoon*

- lid 1** De cvp is er voor de eerste laagdrempelige opvang en begeleiding van de klager. De klager kan op zijn verzoek de cvp direct inschakelen.
- lid 2** De cvp is gekwalificeerd en professioneel onafhankelijk.
- lid 3** De cvp biedt, indien gewenst, ondersteuning bij het schriftelijk indienen van de klacht.
- lid 4** De cvp neemt niet deel aan procedures ter beoordeling van klachten en is niet op enige wijze betrokken bij de beoordeling.
- lid 5** Het staat de cvp vrij om ongevraagd advies te geven aan de directie.
- lid 6** Elk jaar maakt de cvp een schriftelijk en openbaar geanonimiseerd verslag van het aantal en de aard van de uitgevoerde werkzaamheden. De cvp dient dit verslag voor 15 februari van het daaropvolgende jaar in bij de directie.



### *Artikel 3 Benoeming, taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris*

**lid 1** De directie benoemt de klachtenfunctionaris en een ondersteunende secretaresse.

**lid 2** De taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn:

- a. het bieden van een laagdrempelige opvang van klachten.
- b. het geven van voorlichting over interne en externe klachtenprocedures.
- c. het ondersteunen van klager bij het vaststellen van de klacht en achterhalen wat klager met de klacht beoogt.
- d. het analyseren van de klacht.
- e. het inzien van de relevante delen van het dossier van een cliënt, voor zover van belang voor de analyse van de klacht, mits de cliënt daartoe een schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- f. het instellen van een zelfstandig onderzoek naar de oorzaak en aanleiding van de klacht.
- g. het inwinnen van aanvullende informatie bij klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkene(n).
- h. het onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.
- i. het periodiek rapporteren aan de directie.
- j. het gevraagd en ongevraagd informeren van de directie over knelpunten in de organisatie naar aanleiding van klachten.

### *Artikel 4 Indienen van mondelinge klachten*

- a. Indien klachten mondeling kenbaar worden gemaakt, wordt de klager door de medewerker, die de klacht heeft aangehoord of opgevangen, gewezen op de mogelijkheid om dit schriftelijk te doen, eventueel met ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon. De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon staan op de website van de organisatie.
- b. Er worden geen vormvereisten gesteld aan het in eerste instantie uiten van een klacht bij de medewerker en/of de cliëntvertrouwenspersoon. Voor klager is desgewenst opvang en ondersteuning beschikbaar.
- c. Indien de klager afziet van het schriftelijk indienen van de klacht, wordt de klacht door het desbetreffende team, of de sector geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem en in het eerstvolgende reguliere werkoverleg besproken en wordt afgesproken welke actie wordt ondernomen en wie daarvoor verantwoordelijk is. Deze besluiten worden genotuleerd op de Besluiten- en Actielijst van de desbetreffende vergadering.
- d. Binnen 3 weken na het uiten van de klacht informeert de verantwoordelijke de klager over de voorgenomen actie naar aanleiding van de klacht. Indien cliënt nadrukkelijk aangeeft geen terugkoppeling te willen, wordt hieraan gehoor gegeven.
- e. Van de afgehandelde mondelinge klachten en de acties die op grond hiervan zijn genomen wordt 1 keer per jaar een geanonimiseerd verslag opgenomen in de directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem.

### *Artikel 5 Indienen van een schriftelijke klacht bij de Basis*

**lid 1** Een schriftelijke ondertekende klacht moet worden ingediend bij de directie en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;



- c. een omschrijving van de klacht, het tijdstip en/of de periode waarop c.q. waarin de klacht heeft plaatsgevonden
- d. de aangeklaagde.

**lid 2** Als een klaagschrift niet voldoet aan de vereisten, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen een bepaalde termijn zijn klaagschrift aan te vullen.

**lid 3** Indien de klager dit wenst, kan de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris hulp bieden bij het op schrift stellen of aanvullen van het klaagschrift.

**lid 4** Aan de behandeling van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden. Indien de organisatie de klager bijstand verleent, zijn daaraan ook geen kosten verbonden.

**lid 5** De klager kan zich laten bijstaan door personen naar eigen keuze. De eventuele kosten zijn voor eigen rekening.

#### *Artikel 6 Ontvankelijkheid van een klacht*

**lid 1** Een schriftelijke klacht is ontvankelijk als deze schriftelijk wordt ingediend bij de directie.

**lid 2** Een klacht kan niet ontvankelijk worden verklaard als:

- a. er een termijn van meer dan 2 jaar is verstreken tussen een gedraging en het indienen van een klacht hierover, tenzij de directie op grond van gewichtige redenen besluit van deze termijn af te wijken;
- b. een soortgelijke klacht van cliënt nog in behandeling is en er geen nieuwe elementen zijn ingebracht;
- c. de klacht in behandeling is geweest bij de directie en er geen nieuwe elementen zijn ingebracht;
- d. de klacht anoniem is ingediend;

**lid 3** De directie stelt de klager spoedig en uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift, in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht.

#### *Artikel 7 Klachtenbehandeling*

**lid 1** De directie legt de klacht voor behandeling aan de klachtenfunctionaris voor.

**lid 2** De secretaresse van de klachtenfunctionaris zorgt dat;

- a. elke klacht na ontvangst zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen 1 werkweek geregistreerd wordt in het klachtenregistratiesysteem op de datum dat de klacht is ontvangen en dat de klager binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging krijgt met uitleg over de interne klachtenprocedure.
- b. de klacht binnen 1 week na ontvangst ten behoeve van hoor en wederhoor doorgestuurd wordt naar de (leidinggevende van) aangeklaagde.
- c. (de leidinggevende van) de aangeklaagde binnen 1 werkweek na ontvangst van de klacht, indien door de klager gewenst, de klacht bespreekt.
- d. (de leidinggevende van) aangeklaagde dit contact binnen 1 werkweek terugkoppelt naar de klachtenfunctionaris.
- e. indien gekozen is voor een schriftelijke afhandeling door (de leidinggevende van) de aangeklaagde, binnen 1 werkweek de schriftelijke reactie naar de klager gestuurd wordt.
- f. de klachtenfunctionaris daarna binnen 2 werkweken met de klager contact opneemt om na te gaan of de klacht met het contact met (de leidinggevende van) de aangeklaagde c.q. de schriftelijke



reactie van deze persoon naar tevredenheid is afgehandeld en koppelt dit terug aan (de leidinggevende van) de aangeklaagde.

- g. een bemiddelingsgesprek tot stand komt tussen klager en aangeklaagde, indien klager dit wenst. Tijdens dit gesprek bewaakt de klachtenfunctionaris het proces. Klager en aangeklaagde ontvangen een schriftelijk verslag van het gesprek.
- h. na beëindiging van zijn bemiddeling hiervan mededeling wordt gedaan aan de directie van de organisatie onder vermelding van zijn bevindingen, zonder een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht.

**lid 3** Aan de hand van de bevindingen van de klachtenfunctionaris neemt de directie binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De directie brengt zijn oordeel over de klacht schriftelijk ter kennis aan klager en aangeklaagde. In het oordeel wordt aangegeven hoe de klacht is behandeld, wordt het oordeel over de klacht gemotiveerd en wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

**lid 4** Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van de klacht daartoe naar het oordeel van de directie noodzaakt, kan de directie de in het lid 3 genoemde termijn met ten hoogste 4 weken verlengen. De directie informeert klager hier schriftelijk over voor het verstrijken van de termijn.

#### *Artikel 8 Stopzetting procedure*

**lid 1** Een klacht wordt niet verder behandeld als deze door klager wordt ingetrokken, of indien na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat er geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

**lid 2** De directie informeert klager, aangeklaagde en de klachtenfunctionaris schriftelijk onder vermelding van redenen over het niet verder behandelen van een klacht.

#### *Artikel 9 Registratie en verslaglegging door directie en de klachtenfunctionaris*

**lid 1** De directie en de klachtenfunctionaris zorgen dat alle contacten, verbeterpunten en aanbevelingen en uitkomsten geregistreerd worden.

**lid 2** De directie maakt voor 15 februari een openbaar en geanonimiseerd jaarverslag en stuurt deze aan de Raad van Toezicht en ondernemingsraad van de Basis. Het jaarverslag is voor inzage beschikbaar voor de medewerkers van de Basis.

**lid 3** De directie en de secretaresse van de klachtenfunctionaris bewaren alle bescheiden met betrekking tot de klacht in een dossier. Het dossier wordt 5 jaar bewaard en daarna vernietigd, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn om het dossier langer aan te houden.

**lid 4** Er wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van klager en aangeklaagde en er is geen opname van de klacht in het cliëntdossier.

#### *Artikel 10 Geschillencommissie*

**lid 1** Geschillen tussen cliënt en organisatie over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door de organisatie te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de cliënt als door de organisatie aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).



**lid 2** Een geschil wordt door de commissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij de organisatie heeft ingediend.

**lid 3** Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de organisatie indiende, schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm bij de commissie aanhangig worden gemaakt.

**lid 4** Wanneer de cliënt een geschil aanhangig maakt bij de commissie, is de organisatie aan deze keuze gebonden. Indien de organisatie een geschil aanhangig wil maken, moet de organisatie de cliënt schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat.

De organisatie dient daarbij aan te kondigen dat deze zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

**lid 5** De commissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de commissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

**lid 6** Uitsluitend de hierboven genoemde commissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### *Artikel 11 Slotbepalingen*

**lid 1** Dit reglement is in werking getreden op 3 januari 2006.

**lid 2** De directie evalueert het klachtenreglement 1 jaar na wijziging en daarna indien nodig. Hierbij worden de klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersoon, de vertegenwoordiging vanuit de cliëntendoelgroepen en de ondernemingsraad betrokken.

**lid 3** Dit reglement kan gewijzigd worden. De directie heeft hiervoor instemming nodig van de ondernemingsraad. Alvorens de directie dit besluit neemt, worden de klachtenfunctionaris en de vertegenwoordiging vanuit cliëntendoelgroepen in de gelegenheid gesteld om hierover advies uit te brengen.

Dit reglement is voor de laatste keer gewijzigd op 15 november 2018 na instemming van de directie en raadpleging van de klachtenfunctionaris en de op dat moment functionerende cliëntenadviesraad en na instemming van de ondernemingsraad.

**lid 4** In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie met in achtneming van de vigerende wettelijke kaders en gehoord hebbende de klachtenfunctionaris.

**lid 5** De directie draagt zorg voor een adequate bekendmaking van het reglement en eventuele wijzigingen daarin.