



Reglement klachtencommissie cliënten LEVANTOgroep

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- | | |
|-----------------------------|--|
| a. Zorgaanbieder | Stichting LEVANTOgroep. |
| b. Raad van Bestuur | Raad van Bestuur van de zorgaanbieder. |
| c. Commissie | de klachtencommissie cliënten van de zorgaanbieder. |
| d. Verweerder | diegene op wie de klacht betrekking heeft dan wel een door de zorgaanbieder aan te wijzen persoon die op de klacht zal reageren. |
| e. Klager | diegene die een klacht heeft ingediend, of namens wie een klacht is ingediend. |
| f. Klacht | uiting van onvrede over een gedraging, een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het al dan niet nemen van een besluit dan wel een door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is genomen besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, die schriftelijk is ingediend bij de commissie. |
| g. Cliëntvertrouwenspersoon | de functionaris die belast is met de ondersteuning van cliënten van de zorgaanbieder. |
| h. Klachtenfunctionaris | de onafhankelijke functionaris die belast is met opvang en bemiddeling van klachten zoals bedoeld in artikel 15 lid 1 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg. |
| i. Cliëntenraad | de cliëntenraad van de zorgaanbieder. |
| j. Geschillencommissie | de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. |
| k. Cliënt | een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent. |
| l. Jeugdige cliënt | een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent op grond van de Jeugdwet. |
| m. Schriftelijk | bij brief of e-mail. |

Artikel 2 Samenstelling

1. De commissie bestaat uit vijf leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter.
2. Leden van de commissie zijn niet in dienst van de zorgaanbieder of anderszins verbonden aan de zorgaanbieder.
3. De raad van bestuur benoemt de leden van de commissie voor een periode van vier jaar. Leden kunnen terstond herbenoemd worden.
4. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de commissie in functie.
5. De raad van bestuur stelt de commissie zodanig samen dat een deskundig en zorgvuldig advies op een klacht gewaarborgd is.
6. De raad van bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de commissie.

Artikel 3 Einde lidmaatschap

1. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. Het besluit van het lid om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. Overlijden van het lid;
 - d. Opheffing van de commissie;
 - e. Ontslag door de zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder ontslaat een lid van de commissie:
 - a. Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. Op gemotiveerd verzoek van de commissie.
3. De zorgaanbieder ontslaat een lid niet dan nadat de zorgaanbieder het lid gehoord heeft over het voornemen daartoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de commissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 4 Ondersteuning en faciliteiten

1. De zorgaanbieder stelt de commissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de commissie.
4. De raad van bestuur stelt de commissie de faciliteiten ter beschikking die de commissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 5 **Indienen van de klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door of namens:
 - a. Een cliënt
 - b. Een voormalig cliënt, mits ingediend binnen één jaar na einde van de zorgverlening.
 - c. Diens (wettelijk) vertegenwoordiger
 - d. Diens (schriftelijk) gemachtigde
 - e. Diens nabestaanden
3. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - a. Een jeugdige cliënt
 - b. Een ouder
 - c. Een ouder zonder gezag
 - d. Een voogd
 - e. Degene die anders dan als ouder het gezag over de cliënt uitoefent
 - f. Een pleegouder
4. Een klacht over jeugdhulp kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het derde lid genoemde personen.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
6. De klacht bevat de persoonsgegevens van de klager, een omschrijving van de inhoud van de klacht en, bij benadering, de datum of de tijdperiode waarin de betreffende feiten en omstandigheden zich hebben voorgedaan. De klacht vermeldt voorts tegen welke persoon of personen of welk orgaan van de zorgaanbieder de klacht zich richt.
7. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 6 **Cliëntondersteuning**

1. Klager kan zich bij het opstellen van de klacht laten ondersteunen door de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.
2. Klager kan zich bij het opstellen van de klacht alsook ter zitting laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon van de zorgaanbieder.

Artikel 7 **Ontvankelijkheid**

1. De voorzitter oordeelt binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht of deze ontvankelijk is.
2. De termijn van het voorgaande lid kan worden verlengd indien wegens beperkte beschikbaarheid de voorzitter niet in staat is om binnen deze termijn tot een oordeel over de ontvankelijkheid te komen. Dit wordt alsdan ommeegaande aan klager en de raad van bestuur medegedeeld.

3. Indien de klacht nog niet op informele wijze is besproken met de klachtenfunctionaris, is de commissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de commissie de klacht niet in behandeling. De commissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager aangeeft de procedure bij de commissie voor te willen zetten of haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
4. De commissie kan klager om aanvullende schriftelijke informatie vragen. Klager wordt daar dan schriftelijk toe uitgenodigd.
5. De commissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk indien:
 - a. eenzelfde klacht van dezelfde klager reeds door de commissie is behandeld.
 - b. een gelijkkluidende klacht nog in behandeling is.
 - c. het een geschil betreft waarover de klager reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
 - e. de klacht enkel ziet op financiële genoegdoening.
 - f. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
 - g. de klacht niet voldoet aan de vereisten genoemd in artikel 5 lid 4 van dit reglement.
6. Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de raad van bestuur. De raad van bestuur informeert klager en verweerder.
7. Indien de commissie de klacht ontvankelijk verklaart, worden klager en verweerder geïnformeerd over het vervolg.

Artikel 8 **Verweer**

1. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt verweerder verzocht schriftelijk te reageren op de klacht.
2. Het verweer wordt na ontvangst doorgestuurd naar klager.
3. Het verweer dient uiterlijk zeven dagen voor de zitting te worden ingediend bij de ambtelijk secretaris, tenzij de termijn tussen de uitnodiging en de hoorzitting zulks niet toelaat.

Artikel 9 **Organisatie hoorzitting**

1. De commissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde klager en verweerder gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De hoorzitting vindt in de regel fysiek plaats, ten kantore van de zorgaanbieder. In uitzonderlijke situaties behoort een digitale hoorzitting tot de mogelijkheden.

3. De ambtelijk secretaris bepaalt in overleg met de commissie een datum, tijdstip en plaats voor de hoorzitting.
4. In de regel worden klager en verweerder in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van klager of verweerder kan de commissie hen afzonderlijk horen.
5. Na vaststelling van de datum en het tijdstip van de hoorzitting, stuurt de ambtelijk secretaris een uitnodiging aan klager en verweerder. In de uitnodiging staat de samenstelling van de commissie ter zitting vermeld.
6. Nadere stukken waarop klager of verweerder zich ter zitting willen beroepen, worden uiterlijk twee werkdagen voor de hoorzitting aan de ambtelijk secretaris gestuurd.
7. Door klager of verweerder kunnen ter ondersteuning van de klacht of het verweer ook geluids- of video-opnamen ingebracht worden als voor het maken van de betreffende opname de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen is verkregen.
8. Een lid van de commissie verschoont zich indien zij met een van de bij de klacht betrokken personen dusdanige banden heeft dat er vragen kunnen rijzen omtrent diens onpartijdigheid. Het oordeel of hiervan sprake is wordt door het betreffende lid van de commissie zelf genomen en in voorkomend geval aan de voorzitter medegedeeld.
9. Indien een van de bij de klacht betrokken personen van mening is dat een lid van de commissie jegens hem partijdig is of vreest dat een lid van de commissie zodanige nauwe banden heeft met een betrokken persoon dat hij vreest dat dit lid niet onafhankelijk is, dan licht hij de ambtelijk secretaris daaromtrent zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd in. De voorzitter beslist of het betreffende lid aan de hoorzitting kan deelnemen. Indien het de voorzitter zelf betreft, bepalen de overige leden van de commissie of de voorzitter kan deelnemen. Het besluit wordt zo spoedig als mogelijk aan de betreffende persoon medegedeeld.

Artikel 10 De hoorzitting

1. Bij de hoorzitting zijn tenminste drie leden van de commissie aanwezig.
2. De behandeling van de klacht is niet openbaar.
3. Tijdens de hoorzitting worden in principe door de commissie geen geluids- of video-opnamen gemaakt. Ook klager en verweerder is het in principe niet toegestaan geluids- of video-opnamen van de hoorzitting te maken. Wanneer klager of verweerder desondanks meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname, kan een met redenen omkleed schriftelijk verzoek ten minste vijf dagen voorafgaande aan de hoorzitting worden ingediend bij de ambtelijk secretaris. De commissie oordeelt over dit verzoek, na klager respectievelijk verweerder hierover te hebben gehoord. De commissie kan eventuele voorwaarden voor gebruik of vernietiging formuleren die voorafgaand aan de hoorzitting voor diegene die om opname heeft verzocht ondertekend dienen te worden.

4. De voorzitter opent de hoorzitting, legt het doel uit van de hoorzitting en stelt de leden van de commissie voor. De voorzitter leidt verder de hoorzitting.
5. Indien de voorzitter niet in staat is de hoorzitting bij te wonen, wijzen de overige leden van de commissie uit hun midden een voorzitter voor de betreffende hoorzitting aan.
6. Tijdens de hoorzitting krijgen klager en verweerder gelegenheid om hun standpunten toe te lichten, om op elkaars standpunten te reageren en om te reageren op vragen van de commissie.
7. De voorzitter waakt ervoor dat iedere partij in voldoende gelijke mate gelegenheid krijgt om het woord te voeren.
8. Afsluitend krijgen klager en verweerder indien gewenst de mogelijkheid om nog een laatste maal het woord te voeren. Het is klager die het laatste woord mag voeren.
9. De voorzitter licht na de inhoudelijke behandeling klager en verweerder in over de wijze waarop de klacht verder zal worden behandeld.
10. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor een verslag van het besprokene ter zitting. De commissie stelt het definitieve verslag vast waarna het door de ambtelijk secretaris aan klager en verweerder wordt verstuurd.
11. Indien daartoe aanleiding bestaat kan de commissie klager en/of verweerder nog gelegenheid geven om nadere informatie en/of documenten aan te leveren, hetgeen door de ambtelijk secretaris mede beschikbaar wordt gesteld voor de andere partij. De commissie bepaalt of de andere partij nog gelegenheid moet krijgen om op de stukken te reageren.

Artikel 11 **Het advies**

1. Na de hoorzitting beoordeelt de commissie de klacht aan de hand van alle ingekomen stukken en hetgeen ter zitting is besproken.
2. De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies. Bij het staken van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Het advies van de commissie heeft te gelden als een gezamenlijk advies. De voorzitter werkt het advies uit.
3. Het advies van de commissie aan de raad van bestuur strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
4. Indien de klacht uit meerdere, van elkaar te onderscheiden klachtonderdelen bestaat, geeft de commissie het oordeel zoals in lid 3 per klachtonderdeel.
5. Het advies van de commissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
6. De commissie oordeelt niet over de juridische verhoudingen tussen partijen.
7. De commissie oordeelt niet over schadeclaims en kent geen schadevergoedingen toe.
8. In ieder advies beschrijft de commissie:
 - a. De klacht waarop het advies betrekking heeft;

- b. De standpunten van klager en verweerder;
 - c. De wijze waarop de commissie de klacht behandeld heeft;
 - d. Het advies van de commissie en de motivering daarvan;
 - e. De namen van de leden van de commissie die deel hebben genomen aan behandeling van de klacht;
 - f. Eventuele aanbevelingen van de commissie.
9. Uitspraken van de commissie worden ondertekend door de voorzitter van de commissie.
 10. De ambtelijk secretaris stuurt het advies over de klacht aan klager, verweerder en de raad van bestuur.

Artikel 12 **Het besluit**

1. De raad van bestuur beoordeelt het advies van de commissie zo spoedig mogelijk.
2. De raad van bestuur deelt aan klager, verweerder en de commissie uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht schriftelijk zijn oordeel over de klacht mee.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de commissie noodzaakt, kan de raad van bestuur de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De raad van bestuur doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager
4. De raad van bestuur motiveert zijn besluit en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
5. Indien het besluit van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de commissie motiveert hij dit.
6. De raad van bestuur vermeldt dat klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen.

Artikel 13 **Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van het klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 14 **Persoonsgegevens**

1. De ambtelijk secretaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt niet langer dan twee jaar bewaard vanaf de datum van het besluit.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 15 **Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform dit reglement, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 16 **Kosten**

1. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan klager.
2. De kosten van een eventueel door klager ingeschakelde gemachtigde of advocaat worden niet door de zorgaanbieder vergoedt.

Artikel 17 **Jaarverslag**

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de zorgaanbieder. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

Artikel 18 **Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder brengt dit reglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van het reglement te verstrekken en door het reglement op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 19 **Overige bepalingen**

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de commissie voor zover het de werkwijze van de commissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling iedere twee jaar.
3. De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie ten minste de commissie en de cliëntenraad.

Artikel 20 **Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de zorgaanbieder ter advisering voor aan de commissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgaanbieder ter instemming voor aan de cliëntenraad.
4. Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2021.