



Stichting

**HUMANITAS**

Thuiszorg en Maatschappelijke  
Dienstverlening Rotterdam

# — Klachtenregeling —

## **Inhoudsopgave**

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Aandachtspunten procedure informele fase</b>	<b>5</b>
<b>Reglement klachtencommissie (formele fase)</b>	<b>7</b>
<b>Belangrijke adressen</b>	<b>15</b>

## Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam. Een goede klachtenregeling is een noodzakelijk onderdeel van iedere dienstverlenende organisatie. Middels de klachtenregeling kan worden gewaarborgd dat aan elke klacht systematisch aandacht wordt besteed volgens een duidelijk beschreven procedure. Tevens garandeert de klachtenregeling een onafhankelijke en onpartijdige behandeling. Door middel van duidelijke en begrijpelijke informatie omtrent de regeling kan de toegankelijkheid van de voorziening worden verhoogd.

### Voor wie is de klachtenregeling?

Van de klachtenregeling kan worden gebruik gemaakt door alle cliënten van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam die een klacht hebben over (een aspect van) de dienstverlening van deze organisatie.

### Wat is een klacht?

Een klacht betreft een meningsverschil tussen een cliënt en Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam. Een klacht kan betrekking hebben op verschillende aspecten van de dienstverlening, namelijk:

- a. organisatorische aspecten (bijv. falende communicatie, slechte bereikbaarheid);
- b. relationele aspecten (bejegeningzaken);
- c. financiële aspecten;
- d. zorginhoudelijke aspecten.

### Bemiddeling en behandeling

In de klachtenregeling van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam wordt onderscheid gemaakt tussen klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling. Beide elementen dienen dezelfde doelen, namelijk:

- het recht doen aan klagers, door het wegnemen van gevoelens van onrecht of frustraties en/of door het bieden van oplossingen voor gerezen conflicten;
- het bijdragen aan een goede behandeling van klachten van cliënten en daarmee aan het openhouden en verbeteren van de relatie tussen de cliënten en de organisatie;
- het bijdragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam.

Klachtenbemiddeling vindt plaats in de eerste fase van de klachtenprocedure, de informele fase. In deze fase richt men zich tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht, zet zich in om de klager genoegdoening te geven en houdt zijn/haar leidinggevende op de hoogte van hetgeen er speelt.

De informele fase (interne pogingen om te bemiddelen) eindigt wanneer het de aangeklaagde en zijn/haar leidinggevende niet lukt om de gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen c.q. om tot een bevredigende oplossing te komen, ofwel wanneer de klager van mening is dat hem in de informele bemiddelingsfase onvoldoende recht is gedaan.

De klager kan de klacht vervolgens schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Hiermee start de formele fase van de klachtenprocedure. In deze fase is er sprake van klachtenbehandeling, wat betekent dat de aard van de klacht om een beslissing vraagt. Hierbij geldt als uitgangspunt dat externe klachtenbehandelaars betere garanties bieden voor onafhankelijkheid en onpartijdigheid dan interne. De mogelijkheid voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling wordt geboden door middel van de klachtencommissie. Van elke ingediende klacht wordt overigens een kopie verstrekt aan de Raad van Bestuur en aan de leidinggevende van de aangeklaagde. Tevens wordt er een verslag gemaakt van iedere behandelde klacht.

Voor de afdeling Humanitas Thuiszorg geldt dat er een derde fase te onderscheiden is, die tussen de informele en formele fase in ligt. Wanneer de klacht in de informele fase niet naar tevredenheid is opgelost of onbespreekbaar is met de genoemde medewerker(s), kan de klager, voordat hij/zij besluit over te stappen naar de formele fase en de klachtencommissie in te schakelen, het klachtenformulier uit het logboek Humanitas Thuiszorg invullen en opsturen naar de directie van Humanitas Thuiszorg. De directie van Humanitas Thuiszorg zal vervolgens bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Wanneer het de directie van Humanitas Thuiszorg ook niet lukt om de gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen c.q. om tot een bevredigende oplossing te komen, ofwel wanneer de klager van mening is dat hem in deze verlengde informele bemiddelingsfase onvoldoende recht is gedaan, eindigt deze verlengde informele fase. De klager kan de klacht vervolgens schriftelijk indienen bij de klachtencommissie, waarmee de formele fase start.

In het navolgende zijn de procedures voor de informele en de formele fasen apart beschreven. De procedure voor de informele fase is vastgelegd in de vorm van aandachtspunten, de procedure voor de formele fase in de vorm van een reglement.

### **Taken en verantwoordelijkheden**

De Raad van Toezicht is eindverantwoordelijk voor het instellen van een klachtencommissie en voor de uitvoering van de klachtenregeling. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor eventuele maatregelen die nodig worden geacht op basis van de ontvangen klachten, analyseert de behandeling van de klachten en ontleent daaraan zonedig te nemen maatregelen inzake de zorg- en dienstverlening van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam. Zij zet de resultaten van de klachtenbehandeling om in maatregelen respectievelijk beleidsaanpassingen ter verbetering van (het functioneren van) de organisatie.

De Raad van Toezicht evalueert jaarlijks, op basis van de door de Raad van Bestuur aangereikte gegevens, de wijze waarop met deze klachten is omgegaan en de mate waarin maatregelen zijn getroffen om de organisatie op de kritische punten aan te passen. Het is de verantwoordelijkheid van alle betrokkenen bij klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling om geheimhouding in acht te nemen.

## Aandachtspunten procedure informele fase

### Inleiding

In de informele fase staat de klachtenbemiddeling centraal. De klager richt zich met zijn of haar klacht tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht en zet zich in om de klager genoegdoening te geven. Veel klachten zullen intern en naar wederzijdse tevredenheid kunnen worden afgehandeld. Naarmate deze interne, informele procedure meer correct verloopt, zal het aantal klachten dat formeel aan de klachtencommissie moet worden voorgelegd, minder zijn. Dit zal zowel de klagers als de organisatie ten goede komen. Om dit te bewerkstelligen zijn aandachtspunten opgesteld voor het omgaan met klachten in deze fase.

#### A. De klacht komt binnen op de afdeling.

##### A.1 Van de aangeklaagde, oftewel degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt verwacht dat hij of zij:

- een open en objectieve houding heeft ten opzichte van de klager;
- serieus ingaat op de klacht;
- zich volledig inzet om de gevoelens van onrecht/frustratie bij de klager weg te nemen en/of tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen;
- de klager direct op de hoogte stelt van het bestaan en de aard van de klachtvoorziening;
- een aantekening of verslag maakt over iedere binnengekomen klacht en de wijze waarop hiermee is omgegaan. Hierin dient onder meer de aard van de klacht te worden genoteerd. Tevens dient te worden aangegeven wie wat wanneer heeft gedaan en met welk resultaat;
- de leidinggevende op de hoogte houdt van alle klachten die binnenkomen, onder meer door het verstrekken van een kopie van de aantekeningen/verslagen over de wijze waarop met de klacht is omgegaan.

##### A.2 Van de leidinggevende wordt verwacht dat hij of zij:

- een open en objectieve houding heeft ten opzichte van zowel de klager als de aangeklaagde;
- een sfeer creëert c.q. in stand houdt, waardoor medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij met een klacht worden geconfronteerd en waardoor het hen mogelijk is om zich open en eerlijk te uiten over eventueel gemaakte fouten;
- samen met de medewerker beslist over de wijze waarop moet worden gehandeld om zowel de klager als de medewerker recht te doen c.q. om tot een oplossing te komen;
- de voortgang en de afhandeling bewaakt van de bij één van zijn of haar medewerkers binnengekomen klachten. Onderdeel hiervan is het checken of de klager op de hoogte is van de klachtenregeling en het zorgdragen voor een notitie/verslag van iedere klachtenbemiddeling of -behandeling;
- de aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening door (medewerkers) van zijn of haar afdeling;
- de Raad van Bestuur onverwijld op de hoogte brengt en houdt van alle binnengekomen klachten en de analyse daarvan;
- periodiek met de directeur bespreekt of de klachtenanalyse aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen;
- zorg draagt voor registratie van de binnengekomen klachten bij het directiesecretariaat dat fungeert als centraal meld- en documentatiepunt;
- zorg draagt dat de notities/verslagen van de klachtenbemiddeling of -behandeling binnen zijn of haar afdeling worden gedeponereerd bij het centrale documentatiepunt.

A.3 Van de directie Thuiszorg wordt verwacht dat hij of zij:

- een open en objectieve houding heeft ten opzichte van zowel de klager als de aangeklaagde;
- een sfeer creëert c.q. in stand houdt, waardoor medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij met een klacht worden geconfronteerd en waardoor het hen mogelijk is om zich open en eerlijk te uiten over eventueel gemaakte fouten;
- samen met de medewerker beslist over de wijze waarop moet worden gehandeld om zowel de klager als de medewerker recht te doen c.q. om tot een oplossing te komen;
- de aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening door (medewerkers) van zijn of haar afdeling;
- de Raad van Bestuur onverwijld op de hoogte brengt en houdt van alle binnengekomen klachten en de analyse daarvan;
- zorg draagt dat de notities/verslagen van de klachtenbemiddeling of -behandeling binnen zijn of haar afdeling worden gedeponneerd bij het centrale documentatiepunt.

A.4 Van de Raad van Bestuur wordt verwacht dat zij:

- bijdraagt aan het creëren c.q. in stand houden van een sfeer waarin medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij betrokken zijn in een klachtenprocedure;
- toeziet op de voortgang en afhandeling van de bij de medewerkers binnengekomen klachten;
- voorziet in een zorgvuldige centrale registratie van de binnengekomen klachten;
- de aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening;
- de Raad van Toezicht periodiek de analyse van alle binnengekomen klachten voorlegt, met aanbevelingen voor bijstelling van (de uitvoering van) het beleid.

A.5 Wanneer de klacht de Raad van Bestuur betreft, dient de voorzitter van de Raad van Toezicht als leidinggevende te worden beschouwd. Van de voorzitter wordt verwacht in voorkomende gevallen te handelen overeenkomstig de bovenvermelde aandachtspunten voor andere leidinggevendenden.

## Reglement klachtencommissie (formele fase)

### artikel 1: definities

Zorg-, hulp- en dienstverlening van de instelling:

- a. de zorg-, hulp- en dienstverlening die door de instelling wordt verleend;
- b. de zorg-, hulp- en dienstverlening die onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.

Klacht: een uiting van onvrede over de zorg-, hulp- en dienstverlening van de instelling, betreffende de behandeling of bejegening die door de betrokkene of belanghebbende als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

Klager: een klacht kan worden ingediend door:

- a. degene die gebruik wil maken van de zorg-, hulp- of dienstverlening van de instelling of diens vertegenwoordiger;
- b. degene die gebruik maakt van de zorg-, hulp- of dienstverlening van de instelling of diens vertegenwoordiger;
- c. degene die gebruik heeft gemaakt van de zorg-, hulp- of dienstverlening van de instelling of diens vertegenwoordiger;
- d. iedere rechtstreeks bij de zorg-, hulp- of dienstverlening van de instelling betrokkene of belanghebbende.

Aangeklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft.

Klachtencommissie: een door de Raad van Toezicht van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam ingestelde commissie die bevoegd is om klachten te behandelen.

Beroepscommissie: een door de besturen van ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) ingestelde commissie voor de behandeling van klachten in beroep, genaamd Landelijke Beroepscommissie Klachten.

### artikel 2: doel van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot doel:

- cliënten van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van belanghebbenden en daarmee aan de verbetering van de relatie die Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam met haar doelgroepen heeft;
- bij te dragen aan de verbetering c.q. optimalisering van het functioneren van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam.

**artikel 3: taak van de klachtencommissie**

De taken van de klachtencommissie zijn:

- Het binnen redelijke termijn onderzoeken van de ingediende klachten en het uitbrengen van advies hierover aan de Raad van Bestuur;
- Het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd adviseren over het te voeren beleid.

**artikel 4: plaats binnen de organisatie**

De klachtencommissie is een uit onafhankelijke leden samengestelde commissie van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet daarover verantwoording afleggen aan de Raad van Toezicht van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam.

**artikel 5: instelling, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie****lid 1**

De Raad van Toezicht van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van een onafhankelijk van de Raad van Toezicht werkzame klachtencommissie.

**lid 2**

De Raad van Toezicht stelt een klachtencommissie in, al dan niet gezamenlijk met de Raad van Toezicht van (een) andere instellingen(en) en benoemt tenminste drie leden, te weten:

- een voorzitter, bij voorkeur een jurist, en zijn plaatsvervanger op voordracht van de Raad van Toezicht;
- ten minste één lid dat georiënteerd is op de werkvelden van de instelling(en), op voordracht van de ondernemingsraad;
- ten minste één lid dat het vertrouwen kan genieten van een cliëntenorganisatie, bij voorkeur op voordracht van een patiënten-/consumentenplatform (Cliëntenraad).

Tevens benoemt de Raad van Toezicht zomogelijk voor elk van deze leden op gelijke wijze een taakvervanger.

**lid 3**

Een werknemer of een lid van de Raad van Toezicht van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam kan niet tot lid van de klachtencommissie worden benoemd.

**lid 4**

De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar.

**lid 5**

De leden van de klachtencommissie treden af volgens een door de klachtencommissie op te stellen rooster.

**lid 6**

Een aftredend klachtencommissielid kan voor drie aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd.

**lid 7**

Het lidmaatschap eindigt door:

- het verstrijken van de termijn waarvoor het lid is benoemd;
- schriftelijke opzegging of overlijden van het lid;
- in geval van verwaarlozing van de taak;
- wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

**lid 8**

De klachtencommissie treedt in haar geheel af indien het de klachtencommissie is gebleken dat er geen onderlinge samenwerking mogelijk is.

**lid 9**

De leden van de klachtencommissie kunnen van de instelling een vergoeding ontvangen, indien dit vooraf is overeengekomen.

**artikel 6: plichten van de klachtencommissie****lid 1**

De klachtencommissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.

**lid 2**

De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen: de aard van de klachten, het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandelingstermijn van de klachten, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen. Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de klachtencommissie geplaatst.

**lid 3**

De klachtencommissie brengt ten behoeve van (het jaarverslag van) de instelling jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden. In dit verslag, dat openbaar is, dienen tenminste dezelfde gegevens te worden opgenomen als vermeld in lid 2. Tevens dient het verslag het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen te bevatten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld. De klachtencommissie stuurt het verslag naar de Raad van Bestuur, welke het onder de aandacht brengt van de Raad van Toezicht.

**artikel 7: waarborgen privacy van klager en derden****lid 1**

De klager heeft recht op kopieën of inzage van stukken, tenzij deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door de betrokkenen is verleend. Voor de beoordeling van de privacygevoeligheid van stukken wordt de Wet Bescherming Persoonsgegevens gehanteerd. De klager wordt hiervan door of namens de klachtencommissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, is de klager verplicht tot geheimhouding van de gegevens.

**lid 2**

Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

**lid 3**

De klachtencommissie zorgt ervoor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk worden behandeld. In verband daarmee hebben alleen leden van de klachtencommissie en door de klachtencommissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens. De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 2 omschreven plicht mee.

Informatie over privacygevoelige gegevens over de klager zal alleen na toestemming van de klager aan derden worden verschaft.

**lid 4**

De Raad van Bestuur verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, tenzij het tegendeel blijkt. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.

**artikel 8: voorleggen klacht****lid 1**

Indien er sprake is van een klacht over Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam waarbij de klager belang heeft, kan de klager deze klacht aan de klachtencommissie voorleggen. Die klacht kan het handelen of nalaten daarvan betreffen van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam of door deze Stichting bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek.

**lid 2**

Een klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de klachtencommissie, door adressering aan:

*Klachtencommissie*

*Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam*

*Antwoordnummer 20508*

*3020 WB Rotterdam*

**lid 3**

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Echter, wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

**lid 4**

Als de klager dit wenst, wordt door de instelling hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door een medewerker van de instelling op schrift worden gesteld en, na instemming, vervolgens door de klager worden ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

**artikel 9: ontvangst van de klacht****lid 1**

De klager krijgt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de melding van de klacht, van de klachtencommissie een bevestiging dat de melding is binnengekomen. Daarin wordt tevens medegedeeld of de klachtencommissie de klacht in behandeling zal nemen.

**lid 2**

- a. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze betrekking heeft op een besluit met algemene strekking. In een dergelijk geval wordt de afwijzing schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld en wordt de klager doorverwezen;
- b. een klacht wordt niet in behandeling genomen indien blijkt dat er onvoldoend inzet is geweest om de klacht in de informele fase afdoende te behandelen. De afwijzing wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld en de klager wordt doorverwezen. Vermeld wordt dat klager zich weer tot de klachtencommissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door de klachtencommissie aan te geven termijn is opgelost.

**lid 3**

In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager, de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur van de instelling. De voorzitter van de klachtencommissie bewaakt voorts de in dit reglement vermelde procedures.

**lid 4**

Indien de klachtencommissie de klacht zal behandelen, stelt de klachtencommissie een datum vast waarop de klacht wordt behandeld.

**lid 5**

De klachtencommissie informeert de klager over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld en over de bevoegdheden van de klager. Zowel de aangeklaagde als de klager krijgen van de klachtencommissie de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Beide partijen worden uitgenodigd bij (een deel van) de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De commissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

**lid 6**

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de commissie wordt hierop gestaakt.

**artikel 10: voorbereiding vergadering van de klachtencommissie****lid 1**

De aangeklaagde zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk op de klacht te reageren. De aangeklaagde ontvangt ten minste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering waarin de klachtencommissie de klacht zal behandelen, en alle voor die vergadering eventueel ingebrachte stukken.

**lid 2**

De klager ontvangt tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de klachtencommissie de klacht zal behandelen en alle voor die vergadering eventueel ingebrachte stukken.

**lid 3**

De klachtencommissie kan derden voor de vergadering uitnodigen om in het verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren. Wanneer hieraan kosten verbonden zijn, dient de klachtencommissie vooraf toestemming te vragen aan de Raad van Toezicht van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam.

**lid 4**

De klager kan de klachtencommissie verzoeken – onder mededeling van hun naam – getuigen/deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering. Indien de klachtencommissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/deskundigen door de klachtencommissie zullen worden gehoord. De klager draagt zelf zorg voor de oproeping van de getuigen/deskundigen.

**lid 5**

De klacht wordt in principe door de voltallige commissie behandeld. Er kan echter sprake zijn van twee uitzonderingssituaties:

- I. de klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt het bezwaar. Indien het bezwaar gegrond wordt geacht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over;
- II. een lid van de klachtencommissie kan zich terugtrekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

**artikel 11: vergadering en de rechten daarin van de klager****lid 1**

De vergadering waarin de klachtencommissie de klacht behandelt, is niet openbaar.

Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:

- de klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen verzoek of daartoe door de klachtencommissie uitgenodigd;
- de aangeklaagde;
- de overige in artikel 10 genoemde personen.

**lid 2**

De klager en de aangeklaagde of de instelling kunnen zich bij behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

**lid 3**

De klachtencommissie kan ter vergadering de in artikel 10 genoemde personen horen in verband met de klacht. De ter vergadering aanwezige aangeklaagde zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld om een reactie op de klacht te geven.

**lid 4**

De klachtencommissie kan de Raad van Bestuur van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar laten uitbrengen. De klachtencommissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nader informatie wenst. De klager ontvangt een afschrift van dit verzoek.

**lid 5**

De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren. Wanneer hieraan kosten verbonden zijn, dient de commissie vooraf toestemming te vragen aan de Raad van Toezicht van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam.

**lid 6**

De klager en de aangeklaagde ontvangen van alle eventuele ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.

**artikel 12: beraadslagingen en advies****lid 1**

De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn besloten en niet openbaar. De klachtencommissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.

**lid 2**

De klachtencommissie kan ook na de vergadering besluiten een klacht naar een afdeling van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam ter behandeling door te verwijzen. Als de klachtencommissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen naar een afdeling geeft zij aan welke functionaris voor de verdere behandeling verantwoordelijk is.

**lid 3**

Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie één van de volgende beslissingen:

- I. de klacht is niet ontvankelijk;
- II. de klacht is ongegrond;
- III. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dit geval kan de commissie aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van de instelling, gericht op het nemen van maatregelen ten behoeve van de klager of cliënten in het algemeen.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur van de instelling. Hierbij wijst de commissie de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan. Indien de klacht betrekking heeft op de afdeling Thuiszorg, kan de cliënt in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten van ActiZ en LOC. Daarnaast kan de cliënt een procedure aanspannen bij de burgerlijke rechter en / of de strafrechter.

**lid 4**

Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier weken (zoals genoemd in lid 3) te kort is, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk mee aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur van de instelling, onder vermelding van de motivatie waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij wel een beslissing zal nemen.

**lid 5**

Indien de klachtencommissie besluit dat de klacht niet ontvankelijk is of dat de klacht geheel of ten dele gegrond is, maar voorkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de instelling liggen, geeft de commissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geschikte instantie in te dienen.

**lid 6**

De klachtencommissie geeft in haar besluit gemotiveerd aan:

- of de klager belang heeft bij de klacht;
- of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
- of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering noodzakelijk dan wel onvermijdelijk was;
- of, na overweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij hierover tevens inhoudelijke richtlijnen.

**lid 7**

De klachtencommissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.

**artikel 13: gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie****lid 1**

Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de Raad van Bestuur van de instelling binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager, en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat die termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de aangeklaagde.

**lid 2**

In het geval dat de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie het voornemen van de instelling hoe met het advies van de commissie zal worden omgegaan.

**artikel 14: vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Toezicht van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam, na toetsing daarvan door de Raad van Bestuur en door de Ondernemingsraad.

## Belangrijke adressen

**U kunt uw klacht sturen naar:**

Klachtencommissie  
Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam  
Antwoordnummer 20508  
3020 WB Rotterdam  
(een postzegel is niet nodig)  
Telefoonnummer: 010-425 01 01

**Voor de afdeling Thuiszorg kunt u uw klacht sturen naar:**

Humanitas Thuiszorg  
t.a.v. Directeur Thuiszorg  
Pieter de Hoochweg 110  
3024 BH Rotterdam  
Telefoonnummer: 010-425 01 81

**Adressen van Informatie- en Klachtenbureau's Gezondheidszorg (IKG's) kunt u opvragen bij:**

Landelijk Informatiepunt voor Patiënten (LIP)  
Postbus 9101  
3506 GC Utrecht  
Telefoonnummer: 030-266 16 61

**Algemene informatie over de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is verkrijgbaar bij:**

Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS)  
Afdeling Publieksvoorlichting  
Postbus 5406  
2280 HK Rijswijk  
Telefoonnummer: 070-340 78 90

**Adressen van patiëntenverenigingen kunt u opvragen bij:**

Patiënten/Consumenten Platform Rijnmond  
Postbus 11  
3000 AA Rotterdam  
Telefoonnummer: 010-467 05 22

**Voor behandeling van klachten in beroep met betrekking tot de thuiszorg kunt u contact opnemen met de klachtencommissie van ActiZ (voorheen de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg en Arcares, brancheorganisatie Verpleging & Verzorging) en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden:**

Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK)  
Postbus 8258  
3503 RG Utrecht  
Telefoonnummer: 030-273 94 25  
Fax: 030-2739787, t.a.v. LBK  
E-mail: lbk@actiz.nl