

Klachtenregeling Libra Revalidatie & Audiologie

in het kader van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
(Wkkgz)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|-------------------------|---|--|
| a. zorgaanbieder | : | Stichting Libra Revalidatie & Audiologie statutair gevestigd te Eindhoven; |
| b. Raad van Bestuur | : | de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder; |
| c. cliënt | : | natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend; |
| d. klacht | : | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan jegens een cliënt, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail of via het klachtenformulier op de website van de zorgaanbieder is ingediend bij de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding; |
| e. klager | : | degene die een klacht indient; |
| f. aangeklaagde | : | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| g. cliëntenraad | : | de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder; |
| h. klachtenfunctionaris | : | degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten; |
| i. zorg | : | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. |

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Doelen van de klachtenregeling

- a. Het wegnemen van de onvrede
- b. Het voorkomen van herhaling
- c. Verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Libra
- d. Het leren van een klacht door Libra en de medewerkers

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Bij een klacht tegen een medewerker wordt de leidinggevende hierover geïnformeerd door de medewerker.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of indien niet anoniem alleen met toestemming van de cliënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat en/of de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft in ieder geval de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt klagers met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht onafhankelijk zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en klagers, de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management. De klachtenfunctionaris signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan in zijn rapportage aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
Verbetermaatregelen worden opgenomen in een Librabreed verbeterregister waarbij eigenaarschap en doorlooptijd zijn vastgelegd.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn functie naar behoren te vervullen en zijn functie onafhankelijk uit te voeren en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn functie niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan
 - schriftelijk,
 - per e-mail,
 - via het klachtenformulier op de website van de zorgaanbieder of
 - telefonisch (waarna de klager zijn klacht schriftelijk dient in te dienen en daarmee de klacht bevestigt)worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. een vertegenwoordiger van de cliënt;
 - c. een nabestaande van de overleden cliënt.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien een klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de klachtenfunctionaris.
3. Indien een klacht (mede) een verzoek om schadevergoeding inhoudt, verwijst de klachtenfunctionaris deze naar de Raad van Bestuur, die de behandeling daarvan geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan een door hem aangewezen persoon of aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
4. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;

- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 Werkwijze bij behandeling van een klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 Beoordeling en afhandeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de afhandeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail

mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris zendt het oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in het oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert het oordeel over de klacht, geeft aan welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen 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.
3. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het tweede lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht 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 en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 13 Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt kan een geschil in het kader van de zorgverlening schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen, indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar zijn tevredenheid is opgelost en hij daarin niet berust.
2. Een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van

de cliënt kan alleen rechtstreeks – zonder het oordeel van de zorgaanbieder te vragen – een geschil schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen als 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.

3. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling als bedoeld in artikel 11 lid 2 diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
4. Een geschil moet binnen 12 maanden na dagtekening van het in artikel 11 lid 2 bedoelde oordeel worden ingediend bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. De klachtendossiers worden gedurende vijf jaar na afronding van de klacht bewaard in het archief van de klachtenfunctionaris, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze dossiers langer te bewaren.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 15 Geheimhouding en privacy

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten 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 de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. Op deze klachtenregeling is de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dit betekent dat er uitwisseling van persoonsgegevens kan plaatsvinden.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 19 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad en voor advies aan de Vereniging Medische Staf.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2026