

**Klachtenreglement
Chat
Fier**

Inhoudsopgave

Inleiding en samenvatting	3
Voorfase	3
1. Begripsbepalingen	4
2. Klachtenfunctionaris	4
3. Bemiddeling en afhandeling klacht door Klachtenfunctionaris	4
4. Indienen van een klacht	5
5. Ontvankelijkheid klacht	5
6. Termijnen afhandeling klacht	6
7. Recht op bijstand	6
8. Beroep en geschillencommissie	6
9. Kosten	7
10. Bekendmaking klachtenregeling	7
11. Evaluatie en bijstelling	7
12. Naam- en adresgegevens:	7

Inleiding en samenvatting

Het klachtenreglement is opgesteld in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) en is bedoeld voor die personen die gebruik maken van de Chat van Fier, hierna te noemen chatters.

Fier heeft al een Klachtenreglement Zorgverlening. Cliënten die een behandelovereenkomst hebben met Fier (dus die al hulp en een behandelplan hebben van Fier) kunnen hier gebruik van maken. Toch is er voor gekozen om een klachtenreglement voor de chat op te stellen om zo ook de chatters die niet onder het klachtenreglement van de zorg vallen, de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen over de dienstverlening van de Chat.

Voorfase

Fier gaat er vanuit dat de chatter de klacht eerst bespreekt met de desbetreffende medewerker van de chat. Mocht de bespreking met de medewerker niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan een beroep worden gedaan op de Klachtenfunctionaris om tot bemiddeling te komen.

Korte samenvatting

In het reglement wordt per artikel beschreven waar een klacht aan moet voldoen en wat de stappen zijn als de chatter een klacht indient. We menen er goed aan te doen om in deze leeswijzer een korte samenvatting te geven voor de chatter, waarbij verwezen wordt naar de artikelen.

Als je een klacht hebt over de chat, dan gaan we er vanuit dat je deze eerst bespreekt met de betreffende medewerker van de chat. Als dit niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een klacht indienen door gebruik te maken van het formulier voor het melden van een klacht. Een klacht kan niet worden behandeld, als deze anoniem wordt ingediend en de klacht moet voldoen aan een aantal eisen (artikel 5). De klachtenfunctionaris (artikel 2) beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen (artikel 5) en onder welk klachtenreglement de klacht valt. Als je namelijk ook zorg van Fier ontvangt (naast het gebruik van de chat) dan is het klachtenreglement Zorgverlening van toepassing. De klachtenfunctionaris neemt contact met je op om uit te leggen hoe de klachtenroute werkt en wat jouw mogelijkheden zijn. Hierbij wordt, voor zover mogelijk, aangesloten bij jouw wensen. De klachtenfunctionaris onderzoekt jouw klacht en kijkt samen met jou hoe de klacht opgelost kan worden, dat noemen we bemiddeling (artikel 3). Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden, tenzij je gebruik wil maken van een tolk of advocaat. Deze kosten komen voor jouw rekening (artikel 9). Het klachtenreglement en het formulier om een klacht in te dienen, kun je vinden op de website van Fier (onder informatie voor cliënten); je kunt ook de medewerker van Fier vragen om het reglement of het formulier toe te sturen.

1. Begripsbepalingen

1. **FIER:** Stichting Fier, statutair gevestigd in Leeuwarden (van de stichting maken tevens het CKM en het LSE onderdeel uit).
2. **Raad van Bestuur:** degene(n) die door de Raad van Toezicht van Fier is/zijn aangesteld als lid van de Raad van Bestuur en belast zijn met de dagelijkse leiding van Fier.
3. **Klacht:** een schriftelijke dan wel mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van een medewerker van Fier.
4. **Gedraging:** enig handelen of nalaten of het nemen van een besluit door een medewerker van Fier dat gevolgen heeft voor een klager.
5. **Klager:** de indiener van een klacht, in persoon dan wel door een door klager schriftelijk gemachtigde.
6. **Klachtenfunctionaris:** de persoon, aangesteld door Fier, om klachten te behandelen zoals bedoeld in artikel 2.
7. **Aangeklaagde:** Fier of de medewerker van Fier waartegen de klacht is ingediend.
8. **Cliënt:** de persoon aan wie Fier diensten of zorg verleent of heeft verleend.
9. **Chatter:** de persoon die gebruik maakt van de chat
10. **Gemachtigde:** een door de klager gemachtigd persoon.
11. **Klachtenbehandeling:** alle activiteiten die nodig zijn om te komen tot bemiddeling van een klacht.

2. Klachtenfunctionaris

1. De Raad van Bestuur benoemt een Klachtenfunctionaris, die functioneert als aanspreekpunt voor, dan wel bemiddelaar bij de behandeling van Klachten.
2. De Klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding omtrent alle Klachten die hem of haar ter kennis worden gebracht of waarbij hij of zij als bemiddelaar optreedt.
3. De geheimhouding geldt verder voor iedereen die bij de klacht betrokken wordt in de verdere klachtbehandeling.

3. Bemiddeling en afhandeling klacht door Klachtenfunctionaris

Op het moment dat de klacht wordt ingediend (zie artikel 4), worden de volgende stappen gevolgd:

De klachtenfunctionaris:

1. onderzoekt of de klager gebruik kan maken van dit klachtenreglement of van het klachtenreglement Zorgverlening
2. onderzoekt de klacht en de mogelijkheid of de klacht tussen klager en aangeklaagde kan worden opgelost en handelt de klacht zelfstandig af.
3. kan in overleg met de Raad van Bestuur besluiten het traject voor bemiddeling en klachtafhandeling te beëindigen, indien er voldoende pogingen zijn ondernomen om de bemiddeling en/of klachtafhandeling af te ronden.
4. rapporteert zijn of haar werkzaamheden als klachtenbemiddelaar en -behandelaar aan de Raad van Bestuur.
5. bevestigt schriftelijk dat de klacht door bemiddeling van de Klachtenfunctionaris tot tevredenheid is afgehandeld, indien de klager tevreden is over de klachtafhandeling.
6. schrijft bij beëindiging van de klacht een signalering- en verbeterplan conform de procedure van Fier. Deze wordt ter kennisgeving doorgezet aan de Raad van Bestuur.

4. Indienen van een klacht

1. Bevoegd tot het indienen van een Klacht zijn:
 - a. De persoon die gebruik heeft gemaakt van Chat van Fier;
 - b. De gezaghebbende ouders of wettelijke vertegenwoordigers van de persoon als benoemd onder sub a (waarbij geldt dat vanaf de leeftijd van 16 jaar er toestemming van de minderjarige nodig is);
 - c. Een gemachtigde vertegenwoordiger van de personen zoals genoemd onder sub a en/of sub b.
2. Machtiging
Om een klacht die niet door de klager zelf wordt ingediend te kunnen behandelen, is het nodig dat de Klachtenfunctionaris beschikt over:
 - a. Een (eventueel door Fier verstrekt) machtigingsformulier, door cliënt ondertekend, maximaal één (1) maand oud, waaruit blijkt dat de betrokken klager de gemachtigde machtigt om namens hem of haar op te treden tijdens de behandeling van de klacht;
 - b. Een telefoonnummer waarop de klager te bereiken is, zodat de Klachtenfunctionaris de machtiging zo nodig kan controleren.
3. Een klacht dient schriftelijk, of middels een door Fier verstrekt klachtenformulier, bij de Klachtenfunctionaris ingediend te worden alvorens deze in behandeling kan worden genomen. De schriftelijke klacht dient in ieder geval te vermelden:
 - a. De naam van de klager;
 - b. Antwoord op de vraag of de klager, naast het gebruik van de chat, ook zorg van Fier ontvangt;
 - c. Over welke gedraging geklaagd wordt;
 - d. Over welke beroepsbeoefenaar geklaagd wordt;
 - e. Een korte, duidelijke omschrijving van de klacht;
 - f. Datgene wat verwacht wordt van de Klachtenfunctionaris.
4. De bevoegdheid tot het indienen van een klacht vervalt door verjaring van zes (6) maanden na de dag waarop het desbetreffende handelen of nalaten zich heeft voorgedaan.
5. Een klager is te allen tijde gerechtigd een klacht in te trekken. Indien de klacht op enig moment door de klager wordt ingetrokken, wordt de behandeling van de klacht gestaakt en wordt dit schriftelijk bevestigd door de Klachtenfunctionaris.

5. Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht is slechts ontvankelijk, indien:
 - a. Deze de naam, de nickname(s), adres, contactgegevens (telefoonnummer en/of e-mail) en handtekening van de klager bevat. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen;
 - b. Klager de klacht in de Nederlandse taal heeft beschreven en gemotiveerd: wat er is gebeurd met een kort overzicht van de feiten, de naam of namen van de aangeklaagden en waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. Er over de feiten waar de klacht betrekking op heeft, niet eerder een klacht is ingediend, je kunt dus niet na afhandeling van de klacht, nogmaals een klacht over hetzelfde feit indienen.
 - d. De klacht betrekking heeft op gedragingen van medewerkers van Fier
 - e. De klacht geen betrekking heeft op de (bijzondere) wettelijke regelingen waarmee Fier moet werken;
 - f. De klacht niet bedoeld is om juridische conflicten te beslechten (dit is voorbehouden aan de rechter);
 - g. Klager een wezenlijk of redelijk belang heeft bij de behandeling van zijn of haar klacht;

- h. Klager geen misbruik maakt van zijn of haar klachtrecht;
- i. Het doel waarvoor de klacht is ingediend overeenkomt met het doel van deze klachtenregeling;
- j. De klacht geen betrekking heeft op schadeclaims; klachten die betrekking hebben op onderliggende gedragingen kunnen wel in behandeling worden genomen;
- k. De klacht die wordt ingediend door een gemachtigd vertegenwoordiger vanuit het perspectief van de klager is beschreven en vrij is van persoonlijke meningen en interpretaties van de klacht door de gemachtigde.

6. Termijnen afhandeling klacht

De afhandelingstermijn van de klacht door de Klachtenfunctionaris is afhankelijk van meerdere factoren waarbij zoveel als mogelijk wordt aangesloten bij de wens van de klager. Binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de Klachtenfunctionaris contact op met klager.

De afhandelingstermijn van de klacht bedraagt ten hoogste zes (6) weken en start op het moment dat de Klachtenfunctionaris de klacht ontvangt. Als blijkt dat er omstandigheden zijn die het rechtvaardigen om de afhandelingstermijn te verlengen, dan kan de Klachtenfunctionaris hiertoe besluiten, onder mededeling van de verlengde termijn aan de klager.

7. Recht op bijstand

1. De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een derde.
2. Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal, kan de klager zich laten bijstaan door een tolk of vertaler.
3. De eventuele kosten voor inschakeling van een adviseur en/of tolk komen voor rekening van degene die zich door een adviseur en/of tolk laat bijstaan, tenzij Fier anders beslist.

8. Beroep en geschillencommissie

1. Indien de klager of de aangeklaagde het niet eens is met het oordeel van de Klachtenfunctionaris kan de klager of de beklagde zich door de rechter wenden. De Chatter die de chat heeft gebruikt om zorg te vragen heeft tevens de mogelijkheid zich tot de geschillencommissie te wenden, die de klacht in behandeling kan nemen.

2. De geschillencommissie heeft tot taak alle geschillen tussen de klager en zorgaanbieder op te lossen tot en met een totaalbedrag van € 25.000,-. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Een geschil kan door klager aan de geschillencommissie worden voorgelegd indien:

- a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
- b. de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost;
- c. van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij Fier indient.

Meer informatie kan de klager vinden op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>

9. Kosten

Aan de klager worden ten aanzien van de behandeling van zijn of haar klacht door Fier geen kosten in rekening gebracht. Eventuele kosten die de klager maakt ten behoeve van de afhandeling van zijn of haar klacht, komen voor zijn of haar eigen rekening en worden niet door Fier vergoed.

10. Bekendmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze klachtenregeling.
2. Dit klachtenreglement is beschikbaar op de website van Fier en daardoor door de chatters te raadplegen.

11. Evaluatie en bijstelling

Dit reglement wordt ten minste eenmaal per vier (4) jaar, of zoveel vaker als de Raad van Bestuur dit wenselijk oordeelt, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

12. Naam- en adresgegevens:

Adres:

Klachtenfunctionaris
p.a. Fier
Postbus 1087
8900 CB Leeuwarden
klachten@fier.nl

Klachtenfunctionaris:

Mevrouw I. Couperus
In voorkomende gevallen kan door de Raad van Bestuur een andere klachtenfunctionaris worden aangewezen.