



Klachtenreglement Chat Fier

Inhoudsopgave

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

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 Fier¹, hierna te noemen chatters.

Fier heeft ook een Klachtenreglement Zorgverlening². 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 Zorgverlening vallen, de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen over de dienstverlening of werkwijze van Chat met Fier. We willen hiermee recht doen aan klachten van chatters die niet in zorg zijn bij Fier, om zo de dienstverlening te verbeteren.

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op de maatregelen die Fier treft om (persoons)informatie te beveiligen zodat Fier voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op deze klachten is de klachtenregeling AVG van toepassing. Het klachtenreglement AVG staat op de website van Fier.

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 er contact opgenomen worden met de teamleider³. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat, dan kan een beroep worden gedaan op de Klachtenfunctionaris van Fier 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 een mail sturen naar chat@fier.nl en vragen om het reglement of het formulier toe te sturen.

¹ Klachten betreffende externe organisaties waarvoor Chat met Fier de chatdienstverlening bemand moeten bij deze specifieke externe organisatie ingediend worden.

² [Klachtenregeling - Fier.nl](#)

³ Via chat@fier.nl

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 de hulpverlening of een gedraging in dat kader van een hulpverlener.
4. **Gedraging:** enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit, door een medewerker van Chat met Fier dat gevolgen heeft voor een klager.
5. **Hulpverlening:** betreft de begeleiding of behandeling, geboden door Fier (cliënt in zorg bij Fier)
6. **(online) Hulpverlener:** de hulpverlener die in opdracht van Fier werkzaamheden in het kader van de hulpverlening verricht.
7. **Klager:** de indiener van een klacht, in persoon dan wel door een door klager schriftelijk gemachtigde.
8. **Klachtenfunctionaris:** de persoon, aangesteld door Fier, om klachten te behandelen zoals bedoeld in artikel 2.
9. **Cliënt:** de persoon aan wie Fier diensten of zorg verleent of heeft verleend (in zorg bij Fier).
10. **Chatter:** de persoon die gebruik maakt van de chat
11. **Betrokken medewerker:** de hulpverlener van Fier op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, kan hier onder ook worden begrepen de leidinggevende van de betrokken medewerker, dan wel van de afdeling of locatie waarop de klacht betrekking heeft.
12. **Gemachtigde:** een door de klager gemachtigd persoon.
13. **Klachtenbehandeling:** alle activiteiten die nodig zijn om te komen tot bemiddeling van een klacht.

2. Klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon

1. De Raad van Bestuur benoemt en ontslaat de Klachtenfunctionaris. De Raad van Bestuur kan de Klachtenfunctionaris buiten functie stellen. Alvorens tot benoeming van de Klachtenfunctionaris over te gaan, wint de Raad van Bestuur het advies in van de Cliënten- familierraad.
2. De Klachtenfunctionaris functioneert als bemiddelaar bij de behandeling van klachten en is aanspreekpunt voor de klager gedurende deze bemiddelingsfase, genoemd in artikel 4.
3. 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. De geheimhouding geldt niet ten opzichte van de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie. De geheimhoudingsplicht is niet geëindigd bij beëindiging van de functie van Klachtenfunctionaris.
4. De geheimhouding geldt verder voor iedereen die bij de klacht betrokken wordt in de verdere klachtbehandeling (medewerkers Fier en leden klachtencommissie).
5. Klager kan zich laten bijstaan door een eigen gekozen vertrouwenspersoon of door de Cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang.

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 verstuurd 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 met 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 betrokken afdeling of medewerker er geklaagd wordt;
 - e. Een korte, duidelijke omschrijving van de klacht;
 - f. Datgene wat verwacht wordt van de Klachtenfunctionaris.
4. Toestemming

Als de klacht gaat over een hulpverleningstraject met een andere persoon en de klacht betrekking heeft op de hulpverlening aan die andere persoon, dient deze persoon toestemming te hebben gegeven voor uitwisseling van relevante gegevens tussen de betrokken medewerkers en inzage te geven in deze gegevens door de secretaris van de klachtencommissie.
5. 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.
6. 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 betrokken medewerker van Chat met Fier of de werkwijze van de online hulpverlening binnen Chat met 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. Voor zover de klacht ook betrekking heeft op de hulpverlening aan een andere persoon zoals bedoeld en de daar bedoelde toestemmingsverklaring voor ontbreekt.
 - j. Het doel waarvoor de klacht is ingediend overeenkomt met het doel van deze klachtenregeling;
 - k. De klacht geen betrekking heeft op schadeclaims; klachten die betrekking hebben op onderliggende gedragingen kunnen wel in behandeling worden genomen;
 - l. 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.

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.

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.

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 Chat met 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
Mevrouw G. de Groot

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

Bijlage 1: Klachtenformulier voor cliënt of namens cliënt

Cliënt

Achternaam : _____
Voorletter(s) : _____
Nickname Chat met Fier : _____
Geboortedatum : _____
Adres : _____
Postcode/woonplaats : _____
Telefoonnummer : _____
Mobiel nummer : _____
E-mailadres : _____

Erst een paar belangrijke zaken zodat uw klacht goed behandeld kan worden:

- Ten aanzien van kinderen jonger dan 16 jaar geldt dat degenen die het gezag over het kind uitoefenen samen beslissingen nemen. Bij klachten over het zorgtraject van een kind is het uitgangspunt dat de klacht wordt ingediend door beide (gezagdragende) ouders of verzorgers. Als de klacht wordt ingediend door één van de gezagdragende ouders of verzorgers, dan kunt u hieronder vermelden of de andere gezagdragende ouder of verzorger het eens is met de ingediende klacht en als dit niet het geval is, waarom niet.
-
-

- Gaat de klacht niet alleen over uw eigen (online) hulpverlening maar (ook) over die van andere personen (bijv. van uw (ex)-partner of van uw kind van 16 jaar of ouder), dan is het belangrijk dat er toestemming van hem/haar is voor het delen van persoonlijke informatie.

Korte omschrijving van de klacht(en):

Probeer de aard van de klacht(en) hieronder zo zorgvuldig mogelijk te omschrijven. Geef zo precies mogelijk aan waar en wanneer (datum/tijdstip) de klacht is ontstaan.

U kunt de klacht desgewenst ook via de e-mail (naar klachten@fier.nl) of in een aparte brief omschrijven.

Op welke afdeling(en) en locatie heeft de klacht betrekking?

Afdeling: _____ Locatie (plaatsnaam): _____

Is uw klacht specifiek tegen een medewerker gericht?

Ja / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

Zoja, tegen welke medewerker:

Welke medewerkers zijn bij uw hulpverlening betrokken geweest?

Naam (en eventuele functie):

Naam (en eventuele functie):

Naam (en eventuele functie):

Naam (en eventuele functie):

Wat kan er, volgens u, worden gedaan om de klacht te verhelpen?

Als u een klacht indient, stemt u ermee in dat de klachtenfunctionaris, hulpverleners en hun leidinggevenden, de leden en de secretaris van de klachtencommissie inzage krijgen in uw dossier voor zover dit nodig is om de klacht te behandelen. Als u dit niet wenst, wilt u dat dan duidelijk vermelden bij het indienen van uw klacht? De klachtenfunctionaris, de secretaris en de leden van de klachtencommissie hebben bij de afhandeling van klachten een geheimhoudingsplicht.

Ondertekening klacht door cliënt of vertegenwoordiger:

Datum:

Handtekening cliënt:

Dit formulier kunt u opsturen naar:

Klachtencommissie voor cliënten Fier, p/a. Fier, Postbus 1087, 8900 CB Leeuwarden
of naar klachten@fier.nl