



# Klachtenreglement Zorgverlening

Fier

*Maart 2022*

## **Inhoudsopgave**

Inleiding	3
1. Begripsbepalingen	4
2. Klachtenfunctionaris en Cliëntvertrouwenspersoon	4
3. Klachtencommissie	5
4. Bemiddeling klacht door Klachtenfunctionaris	5
5. Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie	6
6. Ontvankelijkheid klacht	7
7. Het vooronderzoek	7
8. Behandelen klacht door de Klachtencommissie	8
9. Hoorzitting	8
10. Termijnen afhandeling klacht	9
11. Recht op bijstand	10
12. Oordeel Klachtencommissie	10
13. Besluit door de Raad van Bestuur	10
14. Klacht over gedraging Raad van Bestuur	11
15. Geschillencommissie Zorg	11
16. Kosten	11
17. Bekendmaking klachtenregeling	11
18. Jaarverslag	11
19. Evaluatie en bijstelling	12
21. Naam- en adresgegevens:	12

## Inleiding

Het klachtenreglement van Stichting Fier is bestemd voor de cliënten van Fier aan wie zorg in het kader van de Wet Kwaliteit Klachten Zorg (WKKGZ) is of wordt verleend. Dit klachtenreglement is opgesteld om recht te doen aan de individuele klager. Daarnaast kan dit klachtenreglement de kwaliteit van hulpverlening bewaken en bevorderen en de relatie tussen Fier en haar cliënten in de breedste zin van het woord verbeteren.

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op dienstverlening van Fier, waarbij geen sprake is van zorg. Om ook in dergelijk situaties recht te doen aan een individuele klacht, is het Klachtenreglement dienstverlening in het leven geroepen. Het klachtenreglement is ook 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. Zowel het klachtenreglement Dienstverlening als het klachtenreglement AVG staan op de website van Fier.

## Voorfase

Fier gaat er vanuit dat als een cliënt een klacht heeft, deze de klacht zo mogelijk eerst bespreekt met de desbetreffende medewerker of contactpersoon van Fier. De cliënt kan zich tijdens deze bespreking eventueel laten bijstaan door een derde. Mocht de bespreking met de medewerker niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de cliënt een beroep doen op de Klachtenfunctionaris om tot bemiddeling te komen. Ook dan mag de cliënt zich laten bijstaan door een derde. Mocht dit ook niet tot het voor de cliënt gewenste resultaat leiden, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke Klachtencommissie. Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als deze niet voldoet aan de vereisten zoals opgenomen in artikel 5.3. Indien niet aan deze vereisten wordt voldaan, zal de Klachtenfunctionaris de bemiddeling ambtshalve afsluiten en de klager wijzen op hoe de klacht moet worden ingediend.

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 geldt dan ook als 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 dient de klager te vermelden of de andere gezagdragende ouder of verzorger het eens is met de ingediende klacht en als dit niet het geval is, waarom niet.

## 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. **Hulpverlening:** betreft de begeleiding of behandeling, geboden door Fier
4. **Hulpverlener:** de behandelaar of begeleider die in opdracht van Fier werkzaamheden in het kader van de hulpverlening verricht.
5. **Klacht:** een schriftelijke dan wel mondelinge uiting van ongenoegen over de hulpverlening of een gedraging in dat kader van een hulpverlener.
6. **Gedraging:** enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit, door een medewerker van Fier dat gevolgen heeft voor een klager.
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. **Cliëntvertrouwenspersoon:** de persoon, aangesteld door Fier, zoals bedoeld in artikel 2 lid 4.
10. **Klachtencommissie:** een onafhankelijke commissie, ingesteld door Fier, die de door de klager ingediende klacht onderzoekt en behandelt volgens de bepalingen van deze klachtenregeling.
11. **Secretaris:** degene die door de Raad van Bestuur is aangesteld om zorg te dragen voor de administratie van de klachtbehandeling.
12. **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.
13. **Cliënt:** de persoon aan wie Fier zorg verleent of heeft verleend.
14. **Gemachtigde:** een door de cliënt gemachtigd persoon.
15. **Klachtenbehandeling:** alle activiteiten die nodig zijn om te komen tot hetzij bemiddeling van een klacht, hetzij een oordeel over de al of niet gegrondheid van een klacht.
16. **Pleegouder:** persoon die een jeugdige die niet zijn kind of stiefkind is, als behorende tot zijn gezin verzorgt en daartoe een pleegcontract als bedoeld in artikel 5.2 lid 1 Jeugdwet, heeft gesloten met een pleegzorgaanbieder.

## 2. Klachtenfunctionaris en Cliëntvertrouwenspersoon

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. Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur benoemt een Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden,. De leden van de Klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij Fier.
2. De samenstelling van de Klachtencommissie is als volgt:
  - a. Een voorzitter, bij voorkeur een jurist;
  - b. Een deskundige op het gebied van cliënten/consumentenbelangen;
  - c. Een deskundige op het gebied van de (geestelijke) gezondheidszorg;
  - d. Overige leden van de Klachtencommissie die voor de behandeling van Klachten relevante competenties hebben.
3. De Klachtencommissie benoemt op voordracht van de voorzitter een vicevoorzitter.
4. De voorzitter en de overige leden worden door de Raad van Bestuur voor een termijn van 4 jaar benoemd. Zij kunnen voor ten hoogste eenmaal een periode van 4 jaar worden herbenoemd.
5. De voorzitter van de Klachtencommissie zal per klacht inventariseren of het mogelijk is de klacht met alle 5 leden te behandelen. Is dit niet mogelijk, dan zal de voorzitter de minimaal 3 leden aanwijzen welke de klacht zullen behandelen. De voorzitter houdt hierbij rekening met de competenties van de leden van de klachtencommissie en de aard van de klacht.
6. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een (ambtelijk) secretaris, welke geen lid is van de Klachtencommissie. De secretaris heeft geen stemrecht. De secretaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur en is een medewerker van Fier.

### 4. Bemiddeling klacht door Klachtenfunctionaris

1. De klager kan zijn of haar klacht eerst voorleggen aan de Klachtenfunctionaris ter bemiddeling. In dat geval onderzoekt de Klachtenfunctionaris de mogelijkheid of de klacht tussen klager en de betrokken medewerker kan worden opgelost.
2. Indien klager kiest voor bemiddeling door de Klachtenfunctionaris wordt de formele klachtafhandeling voor wat betreft de termijnen genoemd in artikel 10 opgeschort.
3. Van de resultaten van de bemiddeling geeft de Klachtenfunctionaris kennis aan de voorzitter van de Klachtencommissie. Die kan besluiten dat de klacht zal worden behandeld door de Klachtencommissie. Daarnaast kan de Klachtenfunctionaris zelf ambtshalve besluiten dat de klacht door de Klachtencommissie behandeld dient te worden.
4. Als onomstotelijk vast staat dat de klacht niet-ontvankelijk is (zie artikel 6), kan de Klachtenfunctionaris in overleg met de voorzitter van de Klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren
5. De Klachtenfunctionaris informeert, voor zoveel gewenst of door hem of haar noodzakelijk geacht, de voorzitter van de Klachtencommissie omtrent de vorderingen van de bemiddeling.
6. De Klachtenfunctionaris draagt de behandeling van de Klacht over aan de Klachtencommissie, indien:
  - a. Klager dit op enig moment tijdens of na de bemiddeling verlangt;
  - b. De Klachtenfunctionaris dit ambtshalve besluit;
  - c. De voorzitter van de Klachtencommissie dit bepaalt.
7. In aanvulling op artikel 4.6 geldt dat de Klachtenfunctionaris in overleg met de Raad van Bestuur ambtshalve kan besluiten het traject voor bemiddeling te beëindigen, indien er voldoende pogingen zijn ondernomen om de bemiddeling af te ronden.
8. De Klachtenfunctionaris rapporteert zijn of haar werkzaamheden als Klachtenbemiddelaar aan de voorzitter van de Klachtencommissie en aan de Raad van Bestuur.
9. Indien de klacht door bemiddeling van de Klachtenfunctionaris tot tevredenheid van klager is afgehandeld, wordt dit schriftelijk bevestigd aan klager.
10. De Klachtenfunctionaris schrijft bij beëindiging van de klacht een signalering- en verbeterplan conform de procedure van Fier. Deze wordt ter kennisgeving verstuurd naar de voorzitter van de Klachtencommissie en de Raad van Bestuur.

## 5. Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie

1. Bevoegd tot het indienen van een Klacht bij de Klachtencommissie zijn:
  - a. De cliënt;
  - b. De gezaghebbende ouders of wettelijke vertegenwoordigers (waarbij geldt dat vanaf de leeftijd van 16 jaar er toestemming van de minderjarige nodig is);
  - c. De pleegouder die daartoe een pleegcontract als bedoeld in artikel 5.2 lid 1 Jeugdwet heeft gesloten met een pleegzorgaanbieder;
  - d. Een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger;
  - e. Indien de cliënt is overleden, of anderszins niet (zelfstandig) in staat is zijn of haar wil te bepalen en er geen (gezaghebbende)ouders of wettelijke vertegenwoordigers zijn, is familie tot en met de tweede graad bevoegd de klacht namens de cliënt in te dienen.
2. Machtiging  
Om een klacht die niet door de cliënt zelf wordt ingediend te kunnen behandelen is het nodig dat de Klachtencommissie beschikt over:
  1. Een (eventueel door Fier verstrekt) door cliënt ondertekend machtigingsformulier van maximaal één (1) maand oud, waaruit blijkt dat de betrokken cliënt de gemachtigde machtigt om namens hem of haar op te treden tijdens de behandeling van de klacht;
  2. Een telefoonnummer waarop de cliënt te bereiken is zodat de Klachtencommissie de machtiging zo nodig kan controleren.
3. Toestemming  
Als de klacht gaat over een gezamenlijk hulpverleningstraject met een andere persoon en de klacht betrekking heeft op het deel van de hulpverlening aan die andere persoon, dient deze persoon toestemming te hebben gegeven voor uitwisseling van relevante gegevens uit zijn/haar dossier tussen de betrokken medewerkers en inzage te geven in deze gegevens door de klachtencommissie en de secretaris van de klachtencommissie.
4. Een klacht dient schriftelijk, in eigen format of middels een door Fier verstrekt klachtenformulier, bij de Klachtencommissie ingediend te worden alvorens deze in behandeling kan worden genomen. De schriftelijke klacht dient in ieder geval te vermelden:
  - a. De naam van de cliënt;
  - b. Een korte, duidelijke omschrijving van de klacht;
  - c. Welke medewerker betrokken is;
  - d. Datgene wat verwacht wordt 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. Tevens vervalt de bevoegdheid tot het indienen van een klacht door verjaring van zes (6) maanden nadat de behandeling of begeleiding van de cliënt is beëindigd of gestaakt.
6. De klager heeft het recht een klacht direct voor te leggen aan de Klachtencommissie en af te zien van bemiddeling door de Klachtenfunctionaris. Op verzoek van de klager kan de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een klacht.
7. De klager stuurt zijn of haar klacht schriftelijk en ondertekend naar Fier, t.a.v. de Klachtencommissie cliënten, Postbus 1087, 8900 CB Leeuwarden.
8. De Klachtenfunctionaris start de voorfase om de klacht in het kader van dit klachtenreglement te behandelen. Op grond van artikel 4 lid 6 kan de klacht doorgestuurd worden naar de Klachtencommissie ter afhandeling van de klacht.
8. De secretaris stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht bij de Klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure en waarbij tevens een exemplaar van de klachtenregeling wordt toegezonden. Indien de klacht niet

- ontvankelijk wordt verklaard, zal dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager kenbaar worden gemaakt.
9. Indien de klager zijn of haar klacht heeft ingediend via een gemachtigde wordt de ontvangstbevestiging en in lid 8 aangegeven informatie over de behandeling aan de gemachtigde gestuurd.
  10. De Klachtencommissie onderzoekt, voordat de klacht in behandeling wordt genomen, de mogelijkheid of de klacht tussen klager en (de medewerker van) Fier kan worden opgelost. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen, indien de klager geen prijs stelt op bemiddeling, dan wel als uit de informatie van de Klachtenfunctionaris blijkt dat een bemiddelingspoging van de klachtenfunctionaris geen positief resultaat heeft gehad.
  11. 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 secretaris van de Klachtencommissie.

## 6. Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht is slechts ontvankelijk, indien:
  - a. Deze de naam, adres 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 beschrijft wat er is gebeurd, met een kort overzicht van de feiten, de naam of namen van de medewerkers van Fier die betrokken zijn bij de klacht en waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. Er over de feiten waar de klacht betrekking op heeft, niet eerder een klacht is ingediend bij de Klachtencommissie;
  - d. De klacht betrekking heeft op de hulpverlening of een gedraging in dat kader van een hulpverlener van Fier.
  - e. De klacht niet bedoeld is om juridische conflicten te beslechten (dit is voorbehouden aan de rechter);
  - f. Klager een wezenlijk of redelijk belang heeft bij de behandeling van zijn of haar klacht;
  - g. Klager geen misbruik maakt van zijn of haar klachtrecht;
  - h. Het doel waarvoor de klacht is ingediend overeenkomt met het doel van de klachtenregeling;
  - i. De klacht geen betrekking heeft op schadeclaims; klachten die betrekking hebben op onderliggende gedragingen kunnen wel in behandeling worden genomen;
  - j. De klacht die wordt ingediend door een gemachtigd vertegenwoordiger vanuit het perspectief van de cliënt is beschreven en vrij is van persoonlijke meningen en interpretaties van de klacht door de gemachtigde;
  - k. Voor zover de klacht ook betrekking heeft op de hulpverlening aan een andere persoon zoals bedoeld in artikel 5 lid 3, en de daar bedoelde toestemmingsverklaring voor ontbreekt.
  - l. Indien er op basis van een of meer van bovenstaande punten sprake is van niet-ontvankelijkheid van de klacht, en de oorzaak van niet-ontvankelijkheid zodanig is dat een aanpassing van de klacht of toelichting tot ontvankelijkheid zou kunnen leiden, kan de voorzitter de secretaris opdragen de klager een hersteltermijn te bieden van twee (2) weken.
  - m. De klacht van de pleegzorgouder als bedoeld in artikel 5.1.c, betrekking heeft op de door Fier verleende jeugdhulp.

## 7. Het vooronderzoek

1. Na ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie begint het vooronderzoek. De voorzitter draagt het vooronderzoek op aan de secretaris van de Klachtencommissie.

2. Indien tijdens het vooronderzoek blijkt dat:
  - a. De klacht afkomstig is van een tot klagen onbevoegde persoon;
  - b. De klacht niet voldoet aan de in de klachtenregeling gestelde eisen, terwijl klager niet (tijdig) gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden om de onvolledigheid te herstellen;
  - c. De klacht kennelijk ongegrond is; of:
  - d. De klacht van onvoldoende gewicht is;kan de voorzitter van de Klachtencommissie zonder verder onderzoek of het houden van een hoorzitting, een eindbeslissing geven, welke in situatie a en b tot het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht en in situatie c en d tot het afwijzen van de klacht strekt. De eindbeslissing is met redenen omkleed en wordt op schrift gesteld.
3. Als uit het vooronderzoek blijkt dat de klacht inhoudelijk behandeld kan worden, wordt deze door de secretaris voorgelegd aan de voltallige Klachtencommissie ter behandeling van de klacht.

## 8. Behandelen klacht door de Klachtencommissie

1. Nadat de Klachtencommissie heeft besloten de klacht in behandeling te nemen, verstuurt de secretaris een afschrift van de klacht aan de betrokken medewerker(s). De Klachtencommissie stelt de betreffende medewerker(s) in de gelegenheid schriftelijk te reageren op de klacht.
2. De Klachtencommissie mag, buiten de hierboven genoemde stukken ook zelf informatie inwinnen en stukken uit de administratie van Fier raadplegen en inzien. Voor zover de Klachtencommissie in dat kader kennis wenst te nemen van medische of andere persoonsgegevens, dient zij daartoe eerst schriftelijke toestemming te verkrijgen van degene wiens medische of andere persoonsgegevens het betreft.
3. De Klachtencommissie kan voor de behandeling van de klacht de personen horen die zij daartoe relevant acht. Medewerkers van Fier zijn verplicht op de uitnodiging van de Klachtencommissie te verschijnen. De leidinggevendenden van de medewerkers kunnen op verzoek van de medewerker van Fier aanwezig zijn. Dit wordt tijdig medegedeeld aan de klachtencommissie.
4. De Klachtencommissie kan in het kader van de behandeling van de klacht deskundigen inschakelen.
5. Indien de klacht tijdens de behandeling door de klager wordt ingetrokken, wordt de behandeling door de Klachtencommissie beëindigd. De Klachtencommissie informeert in dat geval de Raad van Bestuur en kan de Raad van Bestuur adviseren aandacht te schenken aan de beleidsmatige achtergrond van de klacht.
6. Meegezonden stukken (van derden), waarvan de authenticiteit en de juistheid op inhoud niet vaststaat en de authenticiteit en juistheid van de inhoud niet op de zitting kan worden geverifieerd, worden niet gebruikt om de klacht mede te beoordelen.

## 9. Hoorzitting

1. De secretaris van de Klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen na ontvangst van de klacht uit voor een hoorzitting, onder vermelding van de tijd en plaats waar de hoorzitting plaats vindt. Tevens draagt de secretaris zorg voor de verzending van de klacht, de reactie van de betrokken medewerker(s) op de klacht en eventuele andere relevante stukken naar alle betrokken partijen, voor zover dat nog niet is gebeurd.
2. Bij de behandeling van de klacht op de hoorzitting worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de voorzitter van de Klachtencommissie ambtshalve, dan wel op verzoek van één van de partijen, hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord.
3. De hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
4. Van elke hoorzitting wordt door de secretaris een verslag gemaakt. De secretaris stelt degene(n) die tijdens de hoorzitting is of zijn gehoord in de gelegenheid schriftelijk commentaar op het verslag te



leveren. De voorzitter van de Klachtencommissie beslist of dit commentaar in het verslag wordt verwerkt, dan wel daaraan wordt toegevoegd.

5. Voor het houden van de hoorzitting is de aanwezigheid van minimaal drie leden van de Klachtencommissie, onder wie in elk geval de voorzitter of vicevoorzitter, noodzakelijk. Indien niet ten minste drie leden aanwezig (kunnen) zijn, wordt een nieuwe datum bepaald.
6. Indien de Klachtencommissie voorziet dat de termijn van behandeling van de klacht zoals hierna genoemd in artikel 10 lid 1 niet haalbaar blijkt, ontvangen de betrokken partijen hiervan schriftelijk bericht, waarbij tevens een nieuwe termijn wordt aangegeven, met dien verstande dat het uitstel ten hoogste vier (4) weken bedraagt.

## 10. Termijnen afhandeling klacht

De afhandelingstermijn van de klacht door de Klachtenfunctionaris (bemiddelingsfase) 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 termijnen worden altijd afgestemd met de klager, zodat de klager de keuze heeft om de bemiddeling voort te zetten of de klacht door te sturen naar de Klachtencommissie.

De afhandelingstermijn van de klacht bedraagt zes (6) weken en vangt aan op het moment dat de Klachtencommissie de klacht ontvangt. Als blijkt dat er omstandigheden zijn die het rechtvaardigen om de afhandelingstermijn te verlengen, kan de Klachtencommissie hiertoe besluiten. Wanneer dit het geval is en met welke termijnen de afhandelingstermijn wordt verlengd, wordt hierna uiteengezet:

1. Indien de klacht op verzoek van klager wordt doorgestuurd naar de Klachtencommissie, vangt de afhandelingstermijn door de Klachtencommissie aan. De klacht zal binnen zes (6) weken worden afgehandeld na ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie. Deze termijn van zes (6) weken kan eenmalig worden verlengd met ten hoogste vier (4) weken, indien blijkt dat een goede afhandeling niet binnen zes (6) weken kan plaatsvinden.
2. Indien er op basis van een of meer punten sprake is van niet-ontvankelijkheid van de klacht (zie artikel 6 lid 1) en de oorzaak van niet-ontvankelijkheid zodanig is dat een aanpassing van, of toelichting op de klacht tot ontvankelijkheid zou kunnen leiden, kan de voorzitter de secretaris opdragen de klager een hersteltermijn te bieden van 2 weken;
3. In deze periode van 2 weken kan de klager de klacht aanpassen of een toelichting geven. Na aanpassing of toelichting door de klager beoordeelt de Klachtencommissie opnieuw of de klacht ontvankelijk is;
4. De afhandelingstermijn van zes (6) weken van de Klachtencommissie wordt, gedurende de hersteltermijn als bedoeld in artikel 6 lid 1, met twee (2) weken verlengd.
5. Nadat de Klachtencommissie de klacht ontvankelijk heeft verklaard, verstuurt de secretaris een afschrift van de klacht aan de betrokken medewerker(s) van Fier. De Klachtencommissie stelt de betrokken medewerker(s) van Fier in de gelegenheid binnen twee (2) weken nadat de Klachtencommissie de klacht heeft ontvangen, schriftelijk zijn reactie te geven op klacht;
6. Indien de betrokken medewerker tijdig te kennen geeft niet binnen de gestelde termijn te kunnen reageren, kan de Klachtencommissie een hersteltermijn bieden en de termijn eenmaal met twee (2) weken verlengen; de afhandelingstermijn van de klacht wordt dan met twee (2) weken verlengd.
7. De secretaris van de Klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit voor een hoorzitting, zo mogelijk binnen vier (4) weken nadat de Klachtencommissie de klacht ontvankelijk heeft verklaard.
8. Indien blijkt dat de termijn van zes (6) weken niet haalbaar blijkt, ontvangen de betrokken partijen hiervan schriftelijk bericht, waarbij tevens een nieuwe termijn wordt aangegeven, met dien verstande dat het uitstel ten hoogste vier (4) weken bedraagt.

## 11. Recht op bijstand

1. De klager en de betrokken medewerker(s) kunnen zich tijdens de Klachtenprocedure, 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 tijdens de klachtenprocedure tevens 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 de Klachtencommissie anders beslist.

## 12. Oordeel Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie die de klacht ter zitting heeft behandeld, kan (per klachtonderdeel) tot één van de volgende oordelen komen:
  - a. De klacht is niet ontvankelijk;
  - b. De Klachtencommissie acht zichzelf niet bevoegd van de klacht kennis te nemen (al of niet met verwijzing naar een wel bevoegde instantie);
  - c. De klacht is niet gegrond;
  - d. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Het heeft de voorkeur dat de voltallige klachtencommissie het eens is over het oordeel. Indien dit niet mogelijk is wordt het oordeel bij meerderheid van stemmen vastgesteld.
3. Het oordeel houdt tevens de gronden in waarop zij berust.
4. De Klachtencommissie kan bij haar uitspraak in het geval van geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren van de klacht aanbevelingen doen aan Fier met betrekking tot het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen.
5. De Klachtencommissie kan bij haar uitspraak ten behoeve van de Raad van Bestuur beleidsaanbevelingen doen.
6. De Klachtencommissie informeert de klager, de betrokken medewerker(s) en de Raad van Bestuur over het oordeel van de Klachtencommissie. De secretaris bespreekt de bevindingen van de klachtencommissie met de klager indien deze daaraan behoefte heeft.

## 13. Besluit door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur of de verantwoordelijke leidinggevende namens de Raad van Bestuur, informeert de klager, de betrokken medewerker(s) en de Klachtencommissie schriftelijk binnen vier (4) weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie, of de Raad van Bestuur het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt, en of de Raad van Bestuur naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in de eerste zin bedoeld termijn doet de Raad van Bestuur, of de verantwoordelijke leidinggevende namens de Raad van Bestuur, daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager, de betrokken medewerker(s) en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur zijn standpunt aan hen zal kenbaar maken, met dien verstande dat dit uitstel hoogstens vier (4) weken is.
3. Indien de Klachtencommissie constateert dat de Raad van Bestuur geen maatregelen treft naar aanleiding van de adviezen van de Klachtencommissie en het klachten betreft over ernstige situaties met een structureel karakter, dan is de Klachtencommissie verplicht dit te melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen (Wkkgz).

## 14. Klacht over gedraging Raad van Bestuur

Indien de klacht een gedraging van een lid van de Raad van Bestuur betreft zal de Raad van Toezicht de taken en bevoegdheden van de Raad van Bestuur zoals genoemd in de artikelen 12 en 13 van dit klachtenreglement uitoefenen.

## 15. Geschillencommissie Zorg

De WKKGZ vereist dat Fier is aangesloten bij een geschillencommissie. Fier is aangesloten bij de geschillencommissie Zorg. De geschillencommissie heeft op basis van de WKKGZ tot taak alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder te beslechten tot een bedrag 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. Na afhandeling van een klacht door de klachtencommissie kan een geschil door klager aan de geschillencommissie worden voorgelegd, indien is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder of indien de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost. De klager kan zich ook meteen tot de geschillencommissie wenden indien van de klager 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. Meer informatie kan de klager vinden op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

## 16. Kosten

1. Aan de klager worden ten aanzien van de behandeling van zijn of haar klacht door Fier geen kosten in rekening gebracht.
2. Voor het indienen van een geschil bij de geschillencommissie worden kosten in rekening gebracht door de geschillencommissie. De klager krijgt dit terug wanneer de commissie hem of haar in het gelijk stelt. Voor de hoogte van de kosten wordt verwezen naar de website van de geschillencommissie: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

## 17. Bekendmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van het bestaan en de inhoud van deze klachtenregeling.
2. De klachtenregeling wordt op het intranet van Fier gepubliceerd.
3. Het klachtenreglement is voor cliënten te raadplegen en downloaden op de website van Fier: [www.fier.nl](http://www.fier.nl).

## 18. Jaarverslag

1. Het jaarverslag van de Klachtencommissie maakt deel uit van het jaarverslag van Fier.
2. Fier draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin wordt aangegeven:
  - a. Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
  - b. De wijze waarop Fier de regeling onder de aandacht van haar cliënten heeft gebracht;

- c. De samenstelling van de Klachtencommissie;
  - d. In welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten overeenkomstig het klachtenreglement;
  - e. Een chronologisch overzicht van het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten;
  - f. De strekking van de oordelen en aanbevelingen van die Klachtencommissie;
  - g. De aard van de maatregelen naar aanleiding van het oordeel van de Klachtencommissie en: De Raad van Bestuur vermeldt hierbij in hoeverre zij in haar besluiten het advies van de Klachtencommissie heeft gevolgd;
3. Het jaarverslag met betrekking tot het klachtenreglement wordt voorgelegd aan de Raad van Toezicht, de Raad van Bestuur, het Management Team, de Ondernemingsraad en de Cliënten- familierraad van Fier, en voor 1 juni van het daaropvolgend kalenderjaar gestuurd gepubliceerd op de website van Fier.

## 19. Evaluatie en bijstelling

Dit reglement wordt ten minste eenmaal per vier (4) jaar, of zoveel vaker als de Raad van Bestuur dit wenselijk oordeelt, dan wel de Klachtencommissie hierom verzoekt, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Het reglement wordt vastgesteld door de klachtencommissie na raadpleging de Cliënten- Familieraad en de Raad van Bestuur van Fier.

## 21. Naam- en adresgegevens:

### Adres Klachtencommissie:

Klachtencommissie voor cliënten Fier  
 p.a. Fier  
 Postbus 1087  
 8900 CB Leeuwarden  
 E: klachten@fier.nl

### Klachtenfunctionaris:

Mevrouw I. Couperus  
 Mevrouw G. de Groot

### Cliëntvertrouwenspersoon:

Mevrouw S. Dekker, Zorgbelang Fryslân  
 Mevrouw M. Bor, Zorgbelang Fryslân

### Leden Klachtencommissie:

- De heer mr. M. Wissink, voorzitter (deskundig op het gebied van rechten).
- Mevrouw G. Sjoerdsma (deskundig op het gebied van hulpverlening in de (geestelijke) gezondheidszorg en hulpverlening).
- Mevrouw mr. S. Kromdijk (deskundig op het gebied van rechten).
- Mevrouw A. Oostijen

(deskundig op het gebied van hulpverlening in de (geestelijke) gezondheidszorg, WMO, WLZ en jeugdwet).

- Mevrouw L. Casparie  
(deskundig op het gebied van hulpverlening m.b.t. huiselijk geweld en sociaal domein).

**Ambtelijk secretaris:**

Mevrouw A. van der Hoek