



Klachtenreglement Zorgverlening

Fier

September 2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Vóór je een klacht indient.	3
1. Begrippen uitgelegd	3
2. Klachtenfunctionaris	4
3. Klachtencommissie	4
4. Clientvertrouwenspersoon	4
5. Geheimhouding	5
6. Bemiddeling door de Klachtenfunctionaris	5
7. Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie	5
8. Wanneer kan een klacht in behandeling worden genomen?	6
9. Het vooronderzoek	7
10. Behandelen van de klacht door de Klachtencommissie	7
11. Hoorzitting	7
12. Termijnen voor afhandeling van de klacht	8
13. Het oordeel van de Klachtencommissie	8
14. Besluit door de Raad van Bestuur	9
15. Klacht over het gedrag van de Raad van Bestuur	9
16. Geschillencommissie Zorg	9
17. Recht op hulp en kosten	10
18. Bekendmaking klachtenreglement	10
19. Jaarverslag	10
20. Beoordelen en aanpassen	10
21. Naam- en adresgegevens:	10

Inleiding

Het klachtenreglement van Stichting Fier is bedoeld voor cliënten van Fier die zorg krijgen binnen de Wet Kwaliteit Klachten Zorg (WKKGZ). Dit klachtenreglement is opgesteld voor cliënten en anderen die een klacht over de hulpverlening willen indienen. Klachten helpen Fier om de kwaliteit van hulpverlening te bewaken en verbeteren en ook om de relatie tussen Fier en haar cliënten te verbeteren.

Dit klachtenreglement is alleen voor klachten over de zorg die Fier biedt.

Voor klachten over andere zaken zijn er:

- Klachtenreglement dienstverlening: voor klachten over andere zaken dan de zorg.
- Klachtenreglement AVG: voor klachten over het beveiligen van (persoons)informatie.

Deze klachtenreglementen staan op de website van Fier.

Vóór je een klacht indient.

Fier verwacht dat de cliënt zijn of haar klacht (als dat mogelijk is) eerst bespreekt met de betrokken medewerker of contactpersoon van Fier. De cliënt mag iemand meenemen naar deze bespreking. Komen jullie samen niet tot een oplossing, dan kan de cliënt de Klachtenfunctionaris inschakelen. Ook dan mag de cliënt iemand meenemen. Is de cliënt hierna nog niet tevreden over het resultaat, dan kan hij of zij de klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie.

Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als deze niet voldoet aan de eisen. Deze eisen vind je in artikel 8.1 Als je niet aan deze eisen voldoet, dan laat de Klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie aan jou weten wat je moet doen om de klacht goed in te dienen.

Als je als (gezaghebbende) ouder van een kind, jonger dan 16 jaar een klacht over het zorgtraject van jouw kind wil indienen, dan gaan wij er vanuit dat de personen die het gezag over het kind hebben samen beslissingen nemen en dus ook de klacht gezamenlijk wordt ingediend. Wordt de klacht door één van deze personen ingediend, dan moet de klager erbij vermelden of de andere gezaghebbende ouder of verzorger het wel of niet eens is met de klacht en waarom.

1. Begrippen uitgelegd

1. **Fier:** Stichting Fier (bij de stichting horen ook het CKM en het LSE).
2. **Raad van Bestuur:** de personen die de dagelijkse leiding van Fier hebben.
3. **Hulpverlening:** de begeleiding of behandeling die Fier biedt.
4. **Hulpverlener:** de behandelaar of begeleider die voor Fier de hulpverlening uitvoert.
5. **Klacht:** een klacht over de hulpverlening of het gedrag van een hulpverlener.
6. **Gedraging:** iets wat een medewerker van Fier wel of niet doet en gevolgen heeft voor de klager.
7. **Klager:** de persoon die de klacht indient of door iemand anders laat indienen.
8. **Klachtenfunctionaris:** de persoon die, in dienst van Fier, de klachten behandelt zoals beschreven in artikel 2.
9. **Cliëntvertrouwenspersoon:** de persoon van Zorgbelang die de cliënt kan helpen met de klacht.
10. **Klachtencommissie:** een onafhankelijke commissie, ingesteld door Fier, die de klacht onderzoekt en behandelt volgens dit reglement.
11. **Secretaris:** degene die de administratie van de klachtbehandeling doet. Deze persoon is aangesteld door de Raad van Bestuur van Fier.
12. **Betrokken medewerker:** de hulpverlener van Fier over wie de klacht gaat. Als het nodig is kan ook de leidinggevende van deze persoon betrokken worden. De betrokken medewerker kan ook de leidinggevende zijn als de klacht over een afdeling of locatie gaat.

13. **Cliënt:** de persoon die zorg krijgt van Fier of heeft gekregen.
14. **Gemachtigde:** iemand aan wie de cliënt toestemming heeft gegeven om namens hem of haar de klacht in te dienen en/of het woord te doen.
15. **Klachtenbehandeling:** alle activiteiten die nodig zijn om de klacht af te handelen.
16. **Pleegouder:** iemand die een kind in zijn of haar gezin verzorgt, terwijl dit kind geen eigen kind of stiefkind is. Er is hierbij een pleegcontract afgesloten (zoals bedoeld in artikel 5.2 lid 1 Jeugdwet) met een pleegzorgaanbieder.

2. Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris is de bemiddelaar bij de behandeling van klachten. Ook is de Klachtenfunctionaris aanspreekpunt voor de klager tijdens deze bemiddelingsfase, genoemd in artikel 6.
2. De Raad van Bestuur benoemt en ontslaat de Klachtenfunctionaris. De Raad van Bestuur kan de Klachtenfunctionaris buiten functie stellen. Dit betekent dat de Klachtenfunctionaris deze functie niet meer mag uitoefenen. Als de Raad van Bestuur een Klachtenfunctionaris wil aannemen, vragen ze hierbij om advies van de Cliënten- familieraad.

3. Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden. De leden van de Klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij Fier.
2. De Klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:
 - a. Een voorzitter, het liefst 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 geschikte kwaliteiten hebben.
3. De voorzitter van de Klachtencommissie begint met het vooronderzoek, genoemd in artikel 9. Als de klacht wordt behandeld, bekijkt de voorzitter of het mogelijk is de klacht met alle 5 leden te behandelen. Als dit niet mogelijk is, dan wijst de voorzitter de minimaal 3 leden aan die de klacht zullen behandelen. De voorzitter houdt hierbij rekening met de deskundigheid van de leden van de Klachtencommissie en het soort klacht. De voorzitter van de Klachtencommissie bepaalt verder wat er moet gebeuren als zich iets voordoet dat niet is geregeld in dit reglement.
4. De Raad van Bestuur benoemt een Klachtencommissie. De voorzitter en de andere leden worden door de Raad van Bestuur voor een termijn van 4 jaar benoemd. Zij kunnen daarna nog één keer opnieuw voor 4 jaar worden benoemd.
5. De Klachtencommissie benoemt een vicevoorzitter. Deze vervangt de voorzitter bij afwezigheid.
6. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een (ambtelijk) secretaris. Deze secretaris is geen lid van de Klachtencommissie. De secretaris heeft geen stemrecht. De secretaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur en is een medewerker van Fier.

4. Clientvertrouwenspersoon

1. De klager kan zich laten steunen door een eigen gekozen vertrouwenspersoon of door de Cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang of van Jeugdstem.

5. Geheimhouding

1. De Klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht bij alle klachten waar hij of zij in bemiddelt, en bij de klachten die hij of zij te horen krijgt. Dat betekent dat de Klachtenfunctionaris met niemand anders over de klacht mag praten, behalve met de klager, de betrokken medewerker en zijn of haar leidinggevende, de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie. Als de Klachtenfunctionaris stopt met zijn of haar werk, geldt nog steeds een geheimhoudingsplicht.
2. De geheimhouding geldt verder voor iedereen die bij de klacht betrokken wordt in de klachtbehandeling (medewerkers Fier en leden Klachtencommissie).

6. Bemiddeling door de Klachtenfunctionaris

1. Als de klager de klacht indient, start de klachtenprocedure.
2. De klachtenfunctionaris zal contact opnemen met de klager om uit te leggen wat de mogelijkheden zijn en start de voorfase (bemiddeling).
 - 2.1 De klager kan zijn of haar klacht eerst bespreken met de Klachtenfunctionaris ter bemiddeling. In dat geval onderzoekt de Klachtenfunctionaris of de klacht tussen klager en de betrokken medewerker kan worden opgelost.
 - 2.2 Als de klager geen bemiddeling wil door de Klachtenfunctionaris, dan hoeft dat niet. De klager mag dan de klacht direct voorleggen aan de Klachtencommissie.
3. Als de klager kiest voor bemiddeling door de Klachtenfunctionaris, dan wordt de klachtafhandeling door de Klachtencommissie voor wat betreft de termijnen uitgesteld (zie artikel 12).
4. De klachtenfunctionaris kan in overleg met de voorzitter van de Klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren. Dit betekent dat de klacht niet behandeld kan worden (zie artikel 8).
5. De Klachtenfunctionaris kan de voorzitter van de Klachtencommissie over de voortgang van de bemiddeling informeren. Dit kan als de voorzitter daarom vraagt of als de Klachtenfunctionaris dit nodig vindt.
6. De Klachtenfunctionaris draagt de behandeling van de Klacht over aan de Klachtencommissie, als:
 - a. De klager dit zelf wil tijdens of na de bemiddeling;
 - b. De Klachtenfunctionaris dit besluit;
 - c. De voorzitter van de Klachtencommissie dit bepaalt.
7. De Klachtenfunctionaris kan, in overleg met de Raad van Bestuur, besluiten de bemiddeling te stoppen. Dit kan als er meerdere pogingen zijn gedaan om de bemiddeling af te ronden.
8. De Klachtenfunctionaris brengt verslag uit over de bemiddeling aan de voorzitter van de Klachtencommissie en aan de Raad van Bestuur.
9. De Klachtenfunctionaris schrijft na het afronden van de klacht een signalering- en verbeterplan. Dit plan wordt verstuurd naar de voorzitter van de Klachtencommissie en de Raad van Bestuur.
10. Als de klager geen hulp wilt van de Klachtenfunctionaris, kan de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang of van Jeugdstem helpen met het op papier zetten van de klacht.
11. De Klachtencommissie onderzoekt, voordat de klacht in behandeling wordt genomen, of het mogelijk is dat de klacht tussen klager en (de medewerker van) Fier kan worden opgelost. Als de klager geen bemiddeling wil, dan gebeurt dit ook niet. Er wordt ook niet bemiddeld als de Klachtenfunctionaris laat weten dat een eerdere bemiddeling niet heeft geholpen.

7. Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie

1. De personen die een klacht mogen indienen bij de Klachtencommissie zijn:
 - a. De cliënt;
 - b. De gezaghebbende ouders of wettelijke vertegenwoordigers;

- c. De pleegouder die een pleegcontract heeft gesloten met een pleegzorgaanbieder (zoals bedoeld in artikel 5.2 lid 1 Jeugdwet);
- d. Een door de cliënt gemachtigde persoon;
- e. Familie tot en met de tweede graad. Dit kan als de cliënt is overleden, of als de cliënt niet (zelfstandig) zijn of haar wil kan bepalen en er geen (gezaghebbende)ouders of wettelijke vertegenwoordigers zijn.

Vanaf de leeftijd van 16 jaar is er toestemming van de minderjarige nodig.

2. Een klacht moet per mail of per brief bij de Klachtencommissie worden ingeleverd. De klager kan hiervoor het klachtenformulier van Fier gebruiken, maar dat hoeft niet. Pas als de klacht per brief of per mail is ingeleverd, kan de Klachtencommissie ermee aan het werk. De volgende informatie moet bij de klacht gegeven worden:
 - a. De naam van de cliënt.
 - b. Een korte, duidelijke omschrijving van de klacht.
 - c. Welke medewerker betrokken is.
 - d. Wat de klager verwacht van de Klachtencommissie.
3. De klager stuurt zijn of haar klacht per brief en ondertekend naar Fier, t.a.v. de Klachtencommissie cliënten, Postbus 1087, 8900 CB Leeuwarden. Of naar het mailadres klachten@fier.nl
4. Wanneer kun je *geen* klacht meer indienen?
Je kunt geen klacht meer indienen als de klacht gaat over iets wat langer dan zes maanden geleden is gebeurd. Ook kun je geen klacht meer indienen zes maanden nadat de behandeling of begeleiding van de cliënt is afgerond of gestopt.
5. Een ontvangstbevestiging
De secretaris stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. In deze brief staat informatie over de verdere aanpak. Ook krijgt de klager een kopie van de klachtenregeling. Als de klacht niet in behandeling kan worden genomen, dan krijgt de klager hierover bericht.
6. Als de klager zijn of haar klacht heeft ingediend via een gemachtigde, dan krijgt deze gemachtigde de ontvangstbevestiging en de informatie over de behandeling van de klacht.
7. Een klager mag altijd de klacht weer intrekken. Als de klager dit doet, stopt de behandeling van de klacht. Dit wordt per brief bevestigd door de secretaris van de Klachtencommissie.

8. Wanneer kan een klacht in behandeling worden genomen?

Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als:

- a. De naam, het adres en in een brief de handgeschreven handtekening van de klager erbij staan. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.
- b. De klager de klacht in het Nederlands heeft geschreven en beschrijft wat er is gebeurd. Hierbij hoort 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 over gaat.
- c. Er door de klager niet eerder een klacht is ingediend bij de Klachtencommissie over dezelfde gebeurtenissen.
- d. De klacht gaat over de hulpverlening of het gedrag van een hulpverlener van Fier.
- e. De klacht niet bedoeld is om juridische conflicten en schadeclaims op te lossen en het doel waarvoor de klacht is ingediend past bij het doel van de klachtenregeling.
- f. De klager geen misbruik maakt van zijn of haar klachtrecht.
- g. De klacht die wordt ingediend door een gemachtigde vanuit het perspectief van de cliënt is beschreven. De gemachtigde mag hierbij geen persoonlijke mening en interpretaties geven;
- h. De klacht van de pleegzorgouder (zoals bedoeld in artikel 5.1.c) gaat over de jeugdhulp die door Fier verleend is.

9. Het vooronderzoek

1. Nadat de Klachtencommissie de klacht heeft ontvangen, begint het vooronderzoek. In het vooronderzoek wordt bekeken of de klacht in behandeling kan worden genomen. Het vooronderzoek wordt uitgevoerd door de voorzitter van de klachtencommissie. De secretaris ondersteunt desgewenst bij dit onderzoek.
2. Als tijdens het vooronderzoek blijkt dat:
 - a. De klacht komt van iemand die geen klacht mag indienen (artikel 7.1).
 - b. De klacht niet voldoet aan de gestelde eisen (zie artikel 7.2 en artikel 8) en de klager de klacht niet (op tijd) heeft aangepast;
 - c. De klacht kennelijk ongegrond is, of als de klacht geen enkele kans van slagen heeft;kan de voorzitter van de Klachtencommissie zonder verder onderzoek of het houden van een hoorzitting, een eindbeslissing geven. In situatie a en b leidt dit tot het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht. En in situatie c tot het afwijzen van de klacht. De klager krijgt de eindbeslissing per brief.
3. Als uit het vooronderzoek blijkt dat de klacht behandeld kan worden, wordt de klacht door de secretaris voorgelegd aan de hele Klachtencommissie.

10. Behandelen van de klacht door de Klachtencommissie

1. Nadat de Klachtencommissie heeft besloten de klacht in behandeling te nemen, verstuurt de secretaris een kopie van de klacht aan de betrokken medewerker(s). De medewerkers mogen dan per brief reageren op de klacht.
2. De Klachtencommissie mag, naast de hierboven genoemde stukken, ook zelf informatie verzamelen en stukken uit de administratie van Fier bekijken.
3. De Klachtencommissie kan voor de behandeling van de klacht informatie vragen aan verschillende personen die daarvoor geschikt zijn. Medewerkers van Fier zijn verplicht op de uitnodiging van de Klachtencommissie te verschijnen. De leidinggevendenden van de medewerkers kunnen op uitnodiging van de medewerker van Fier aanwezig zijn. Dit wordt op tijd aan de klachtencommissie verteld.
4. De Klachtencommissie kan voor de behandeling van de klacht experts inschakelen.
5. Als de klacht tijdens de behandeling door de klager wordt ingetrokken, wordt de behandeling door de Klachtencommissie stopgezet. De Klachtencommissie laat dit dan aan de Raad van Bestuur weten, en kan de Raad van Bestuur adviseren om toch eventuele verbeterpunten ten aanzien van het beleid door te voeren.
6. Meegezonden stukken (van andere betrokken personen), waarvan de echtheid en de juistheid op inhoud niet duidelijk is, worden niet gebruikt om de klacht mee te beoordelen. Ook als de stukken tijdens de hoorzitting niet op echtheid en juistheid gecontroleerd kunnen worden, worden ze niet gebruikt om de klacht mee te beoordelen.

11. Hoorzitting

1. Na het ontvangen van de klacht nodigt de secretaris van de Klachtencommissie de betrokken partijen uit voor een hoorzitting. De secretaris noemt hierbij de tijd en plaats van de hoorzitting. Ook stuurt de secretaris de klacht, de reactie van de betrokken medewerker(s) op de klacht en eventuele andere relevante stukken naar alle betrokken partijen.
2. Bij de behandeling van de klacht op de hoorzitting vertellen alle partijen hun verhaal waar de anderen bij zijn. Behalve als de voorzitter van de Klachtencommissie besluit, bijvoorbeeld op verzoek van één van de partijen dat het beter is om de partijen apart van elkaar hun verhaal te laten vertellen.

3. Bij de hoorzittingen van de Klachtencommissie mogen alleen de – bij de klacht– betrokken mensen aanwezig zijn.
4. De secretaris maakt van elke hoorzitting een verslag. Iedereen die tijdens de hoorzitting zijn of haar verhaal heeft verteld, mag hierop per brief of mail reageren. De voorzitter van de Klachtencommissie beslist of dit commentaar in het verslag wordt verwerkt. Als het commentaar in het verslag wordt verwerkt, beslist de voorzitter van de Klachtencommissie op welke manier dat gebeurt.
5. Bij een hoorzitting moeten minimaal drie leden van de Klachtencommissie aanwezig zijn. Hierbij moeten in elk geval de voorzitter of vicevoorzitter aanwezig zijn. Als er geen drie leden van de Klachtencommissie bij de hoorzitting kunnen zijn, dan wordt de hoorzitting verplaatst naar een andere dag.

12. Termijnen voor afhandeling van de klacht

1. Er is geen vaste termijn voor de bemiddeling door de Klachtenfunctionaris. Er wordt in ieder geval zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de klager. Binnen twee werkdagen na het ontvangen 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 door te gaan met de bemiddeling of de klacht door te sturen naar de Klachtencommissie.
2. Als tijdens het vooronderzoek door de secretaris blijkt dat de klacht niet behandeld kan worden, wordt bekeken of de oorzaak hiervan aangepast of uitgelegd kan worden, zodat de klacht toch behandeld kan worden. Dan kan de secretaris de klager een hersteltermijn geven van twee weken. In deze termijn van twee weken kan de klager de klacht aanpassen of verdere uitleg geven. Na aanpassing of uitleg door de klager beoordeelt de Klachtencommissie opnieuw of de klacht behandeld kan worden;
3. De volgende regels gelden voor de afhandeling van de klacht door de Klachtencommissie:
 1. Als de klacht op verzoek van klager wordt doorgestuurd naar de Klachtencommissie, begint de afhandelingstermijn door de Klachtencommissie. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld na ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie. Deze termijn van zes weken kan één keer worden verlengd met maximaal vier weken. Dit kan als blijkt dat een goede afhandeling niet binnen zes weken kan plaatsvinden.
 2. Nadat de Klachtencommissie de klacht in behandeling heeft genomen, verstuurt de secretaris een kopie van de klacht naar de betrokken medewerker(s) van Fier. De betrokken medewerkers krijgen twee weken de tijd om per brief of mail op de klacht te reageren;
 3. Als de betrokken medewerker tijdig laat weten niet binnen de gestelde termijn te kunnen reageren, kan de Klachtencommissie een hersteltermijn bieden en de termijn één keer met twee weken verlengen; de afhandelingstermijn van de klacht wordt dan met twee weken verlengd.
 4. De secretaris van de Klachtencommissie nodigt de partijen die bij de klacht zijn betrokken uit voor een hoorzitting. Dit gebeurt het liefst binnen vier weken nadat de Klachtencommissie de klacht in behandeling heeft genomen.

Samengevat kan de termijn van afhandeling door de Klachtencommissie 14 weken duren (inclusief de hierboven genoemde hersteltermijnen).

13. Het oordeel van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie die de klacht heeft behandeld, kan (per klachtonderdeel) tot één van de volgende oordelen komen:
 - a. De klacht is niet ontvankelijk. Dit betekent dat de klacht niet behandeld kan worden.
 - b. De Klachtencommissie kan de klacht niet behandelen en verwijst door naar een andere instantie.
 - c. De klacht is helemaal of voor een deel niet gegrond (niet terecht).
 - d. De klacht is helemaal of voor een deel gegrond (terecht).

2. Bij het geven van een oordeel over de klacht, probeert de Klachtencommissie het met elkaar eens te worden. Als dit niet zo is, tellen de meeste stemmen van de leden van de Klachtencommissie.
3. De Klachtencommissie legt de redenen voor haar oordeel uit.
4. De Klachtencommissie kan bij de uitspraak adviezen geven aan de Raad van Bestuur van Fier over het nemen van maatregelen voor de klager of het beleid voor cliënten in het algemeen.
5. De Klachtencommissie laat de klager, de betrokken medewerker(s) en de Raad van Bestuur schriftelijk weten wat het oordeel is van de Klachtencommissie. De secretaris bespreekt het oordeel van de Klachtencommissie met de klager, als de klager dit wil.

14. Besluit door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur (of een leidinggevende namens de Raad van Bestuur) laat de klager, de betrokken medewerker(s) en de Klachtencommissie per brief of mail weten of zij de klacht gegrond (terecht) vinden of niet. Ook laten ze weten of ze maatregelen gaan nemen vanwege het oordeel van de Klachtencommissie en zo ja, welke. Dit doen raad van bestuur binnen vier weken nadat zij het oordeel van de Klachtencommissie heeft gekregen.
2. Als het de Raad van Bestuur (of een leidinggevende namens de Raad van Bestuur) niet binnen vier weken op het oordeel kan reageren, moet zij dit laten weten aan de klager, de betrokken medewerker(s) en de Klachtencommissie. Zij vertelt dan waarom het niet lukt en wanneer zij wel gaan reageren. De Raad van bestuur mag haar reactie maximaal vier weken uitstellen.
3. Het kan zijn dat de Raad van Bestuur geen maatregelen neemt na de adviezen van de Klachtencommissie. Doet zij dit bij een klacht vanwege een blijvende, ernstige situatie, dan moet de Klachtencommissie dit volgens de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

15. Klacht over het gedrag van de Raad van Bestuur

Als de klacht gaat over het gedrag van iemand uit de Raad van Bestuur, dan neemt de Raad van Toezicht de taken van de Raad van Bestuur genoemd in deze regeling over.

16. Geschillencommissie Zorg

Volgens de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) moet Fier aangesloten zijn bij een geschillencommissie. Dat is een commissie die klachten behandelt. Fier is aangesloten bij de geschillencommissie Zorg. Deze geschillencommissie moet een oplossing vinden voor problemen tussen een cliënt en een zorgaanbieder (zoals Fier) tot een bedrag van €25.000,-. Dit doen de mensen uit de commissie door een advies te geven waar iedereen zich aan moet houden of door te zorgen dat er een schikking (afspraak) komt tussen de cliënt en de zorgaanbieder.

Een klager kan naar de geschillencommissie gaan nadat de Klachtencommissie van Fier de klacht heeft afgehandeld. De klager kan de klacht voorleggen aan de geschillencommissie als de Klachtencommissie van Fier zich niet heeft gehouden aan dit klachtenreglement of als Fier de klacht niet goed genoeg heeft opgelost.

De klager kan ook meteen naar de geschillencommissie gaan, als van de klager niet kan worden verwacht dat de klager de klacht eerst bij de zorgaanbieder indient.

De klager kan meer informatie vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl.

17. Recht op hulp en kosten

1. De klager en de betrokken medewerker(s) kunnen tijdens de klachtenprocedure ondersteuning vragen van iemand die ze vertrouwen. De klager hoeft niet te betalen voor de hulp van een vertrouwenspersoon van Zorgbelang of van Jeugdstem. Als een klager de Nederlandse taal niet goed spreekt, kan de klager tijdens de klachtenprocedure hulp krijgen van een tolk of vertaler.
2. De mogelijke kosten voor het inhuren van een adviseur en/of tolk moet de klager zelf betalen. Behalve als de Klachtencommissie anders beslist.
3. De klager hoeft niks te betalen aan Fier voor de behandeling van zijn of haar klacht.
4. De klager moet wel betalen voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie Zorg. De klager krijgt dit geld terug als de geschillencommissie vindt dat hij of zij gelijk heeft. De kosten zijn te vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl

18. Bekendmaking klachtenreglement

1. De Raad van Bestuur laat alle betrokken personen weten dat het klachtenreglement bestaat en wat erin staat.
2. Het klachtenreglement staat op het intranet van Fier.
3. Cliënten kunnen het klachtenreglement bekijken en downloaden op de website van Fier: www.fier.nl

19. Jaarverslag

1. Het jaarverslag van de Klachtencommissie is onderdeel van het jaarverslag van Fier.
2. Fier maakt ieder jaar een openbaar verslag waarin het volgende staat:
 - a. Een korte beschrijving van de klachtenregeling.
 - b. De manier waarop Fier de regeling bekendmaakt bij cliënten.
 - c. Wie er in de Klachtencommissie zitten.
 - d. Of de Klachtencommissie al haar taken heeft kunnen uitvoeren volgens de regels van het klachtenreglement.
 - e. Een overzicht waarin staat hoeveel klachten die de Klachtencommissie heeft behandeld en wat voor soort klachten dit waren.
 - f. Een samenvatting van de oordelen en adviezen van de Klachtencommissie.
 - g. Wat voor soort maatregelen er zijn genomen na oordelen van de Klachtencommissie.
De Raad van Bestuur vermeldt in het jaarverslag hoe vaak zij in haar besluiten het advies van de Klachtencommissie heeft opgevolgd.
3. Het jaarverslag van het klachtenreglement wordt gestuurd naar de Raad van Toezicht, de Raad van Bestuur, het Management Team, de Ondernemingsraad en de Cliënten- en Familieraad van Fier. Het jaarverslag moet voor 1 juni van het volgende jaar op de website van Fier staan.

20. Beoordelen en aanpassen

Dit reglement wordt eens per vier jaar, of vaker als de Raad van Bestuur of de Klachtencommissie dit wil, beoordeeld en als het nodig is aangepast. Het reglement wordt vastgesteld door de Klachtencommissie. Dit doen zij nadat zij hierover advies hebben gevraagd aan de Cliënten- en 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:

- Mevrouw L. de Ruijter de Wildt, voorzitter
(expert op het gebied van rechten).
- Mevrouw A. Oostijen
(expert op het gebied van hulpverlening in de (geestelijke) gezondheidszorg, WMO, WLZ en jeugdwet).
- Mevrouw L. Casparie
(expert op het gebied van hulpverlening m.b.t. huiselijk geweld en sociaal domein).
- Mevrouw. S. Spijkerman
(Expert op het gebied van (straf) recht).
- Mevrouw P. Vasiliv
(Expert op het gebied van hulpverlening in de (geestelijke) gezondheidszorg en hulpverlening).

Ambtelijk secretaris:

Mevrouw A. van der Hoek