

Reglement externe klachtencommissie cliënten

Dit reglement beschrijft de wijze waarop de externe klachtencommissie klachten behandelt. De externe klachtencommissie behandelt klachten van cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wmo en waarbij het interne klachttraject van de Kessler Stichting, zoals omschreven in het 'reglement klachten cliënten', niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

1. Klacht

- 1.1. Klacht: Schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop de Kessler Stichting in een bepaalde situatie zich tegenover de klager heeft gedragen en waardoor klager in zijn of haar belang geschaad voelt.
- 1.2. De klachtomschrijving dient minimaal te bevatten:
 - a. De naam en adresgegevens van de klager;
 - b. Zo mogelijk telefoonnummer en e-mailadres en eventueel kamernummer;
 - c. De gebeurtenis waar over geklaagd wordt;
 - d. Waar en wanneer de gebeurtenis plaatsvond;
 - e. Tegen wie de klacht gericht is;
 - f. Wat het bezwaar tegen deze gebeurtenis is.
- 1.3. De externe klachtencommissie kan beslissen dat een klacht niet vatbaar is voor verdere behandeling wanneer deze niet aan de eisen zoals opgenomen in artikel 1.3 voldoet.
- 1.4. Een klacht kan pas worden ingediend nadat het interne klachttraject van de Kessler Stichting zoals omschreven in het 'reglement klachten cliënten' is doorlopen zonder dat dit tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid.

2. Externe klachtencommissie

- 2.1. De externe klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden, één voorzitter en twee algemene leden.
- 2.2. De externe klachtencommissie wordt benoemd en beloond volgens het 'reglement instellen externe klachtencommissie cliënten'.
- 2.3. De externe klachtencommissie wordt secretariael ondersteunt door het secretariaat van de Kessler Stichting.

3. Indienen van een klacht

- 3.1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de externe klachtencommissie. Deze is bereikbaar via klachten@kesslerstichting.nl of 070-8 500 500.
- 3.2. Indien de klager niet in staat is de klacht schriftelijk in te dienen, kan de klachtenondersteuner van de Kessler Stichting helpen bij het op schrift stellen van de klacht volgens de klachtomschrijving (artikel 1.3). De klachtenondersteuner toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klachtomschrijving door de klager ondertekend.

4. Klachtenbehandeling

- 4.1. Klager wordt niet ontvankelijk verklaard wanneer:
 - g. De klacht nog niet het interne klachtentraject van de Kessler Stichting heeft doorlopen;
 - h. Het een klacht betreft aangaande de zorgverlening op basis van de Wlz;
 - i. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - j. Dezelfde klacht van dezelfde klager al behandeld is;
 - k. Een gelijke klacht nog in behandeling is.
- 4.2. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager. De klager kan binnen twee weken schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit. Dit wordt binnen twee weken beoordeeld door de externe klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd ter kennisname van de klager gebracht.
- 4.3. De externe klachtencommissie verklaart de klacht niet vatbaar voor verdere behandeling en infomeert de cliënt schriftelijk over de reden wanneer de klacht:
 - l. Anoniem wordt ingediend (niet voorzien van naam en adresgegevens klager);
 - m. Ook na een gevraagde toelichting geheel niet begrijpelijk is;
 - n. Geen betrekking heeft op een gedraging of nalaten van een medewerker of (een besluitvormend orgaan) van de Kessler Stichting;
 - o. Een geschaad belang betreft dat in alle redelijkheid niet in verhouding staat tot de te volgen procedure;
 - p. Gericht is tegen een overheidsmaatregel die de Kessler Stichting moet uitvoeren.
- 4.4. De klager ontvangt zo spoedig een schriftelijk de ontvangst van een klacht.
- 4.5. De beklagde wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de klacht middels een kopie van de klachtomschrijving. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken een schriftelijke verweer aan de externe klachtencommissie te verzenden.
- 4.6. De externe klachtencommissie roept beide partijen op te verschijnen voor de externe klachtencommissie om gehoord te worden en bepaalt daartoe –op zo kort mogelijke termijn- dag, uur en plaats.
- 4.7. De klachtencommissie kan uitsluitend partijen horen bij aanwezigheid van minimaal twee van de drie leden van de externe klachtencommissie.
- 4.8. Horen gebeurt in beginsel in elkaars aanwezigheid, tenzij een van beiden zich daartegen verzet. In dat geval wordt eerst de klager gehoord en vervolgens de beklagde.
- 4.9. Bij het niet verschijnen van klager, hetgeen de keuze is van de klager, zal de externe klachtencommissie haar oordeel vormen op basis van de klacht, de ontvangen reacties en de degene(n) die wel is/zijn gehoord. De beklagde wordt geacht altijd bij de hoorzitting te verschijnen.
- 4.10. Mocht er sprake zijn van een geldige reden waarom de beklagde verhinderd is dan kan de beklagde alsnog gehoord worden als de externe klachtencommissie daar prijs op stelt. De weder partij wordt hiervoor ook uitgenodigd. Deze hoorzitting wordt in principe binnen twee weken gehouden.
- 4.11. Klager en beklagde mogen zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan door een ondersteuner die bijvoorbeeld kan helpen met het verwoorden van de klacht.
- 4.12. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hier van schriftelijk mededeling te doen aan de externe klachtencommissie.
- 4.13. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

5. Informatie beschikbaar stellen

- 5.1. De externe klachtencommissie kan aan de klager, beklagde of de Kessler Stichting verzoeken bestaande documentatie, van belang voor een juiste beoordeling van de klacht, aan de externe klachtencommissie te geven. Het gebruik van privacygevoelige informatie kan alleen na schriftelijke instemming door de cliënt en/of medewerker. De externe klachtencommissie dient te onderbouwen waarom de gevraagde informatie relevant is in de klachtenprocedure.
- 5.2. Documenten die door een van de betrokkenen worden ingediend onder de conditie dat de andere betrokkenen hierin geen inzage mogen hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.
- 5.3. De klager en beklagde ontvangen een kopie van alle documenten die zijn ingediend bij de externe klachtencommissie en in het kader van de klachtenbehandeling worden betrokken.

6. Termijnen

- 6.1. De externe klachtencommissie doet binnen 8 weken na indiening van de klacht bij de externe klachtencommissie uitspraak. Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht binnen 8 weken uit te brengen, doet zij daarvan binnen deze termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, beklagd en de bestuurder. De termijn kan eenmaal met maximaal 4 weken verlengd worden.
- 6.2. De externe klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en de bestuurder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling.

7. Besluitvorming

- 7.1. Een klacht wordt behandeld door minimaal twee leden van de externe klachtencommissie.
- 7.2. Bij een uitspraak van de externe klachtencommissie worden alle leden van de externe klachtencommissie betrokken. Een lid dit niet aanwezig was, wordt geacht op basis van de ontvangen stukken, waaronder terugkoppeling over het horen van de betrokkenen, een advies te geven.
- 7.3. De externe klachtencommissie oordeelt over de gegrondheid van de klacht formuleert een aanbeveling aan de bestuurder op basis van overeenstemming.

8. Dossiervorming

- 8.1. De externe klachtencommissie maakt van iedere bij haar ingediende klacht een dossier aan. In dit dossier worden alle documenten die op de klacht betrekking hebbend opgenomen.
- 8.2. Indien een klacht wordt ingetrokken gedurende het verloop van de procedure, wordt er geen dossier aangemaakt en wordt het reeds aangemaakte dossier op adequate wijze vernietigd.
- 8.3. Alle afgeronde dossiers 2 jaar na beoordeling worden vernietigd.

9. Geheimhouding

- 9.1. Een ieder die bij een behandeling van klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle der partijen betreffende gegevens die bij hem bij de behandeling van de klacht tot kennis zijn gekomen.

10. Citeertitel, bekendmaking en werking

- 10.1. Deze regeling kan worden aangehaald als “reglement externe klachtencommissie cliënten”.
- 10.2. Het klachtenreglement is beschikbaar via de website van de Kessler Stichting.
- 10.3. Het klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.

