



**HumanConcern<sup>®</sup>**  
ERVARINGSPROFESSIONALS IN EETSTOORNISSEN

# **Klachtenreglement cliënten**

## **Human Concern**

## Voorblad en versieoverzicht

<b>Betreft:</b>	<b>Ingangsdatum:</b>	<b>Versiedatum:</b>
Klachtenreglement Human Concern	1 juli 2014	15 augustus 2015
<b>Van:</b>	<b>Voor:</b>	<b>Revisiedatum:</b>
Directie	Cliënten	Juli 2017

<b>Laatste wijzigingen</b>	
7 september 2017	Expliciete benoeming interne klachtenfunctionaris
1 januari 2017	Aanpassingen n.a.v. Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
28 mei 2016	Wijziging hoofdstuk 3 klachtbehandeling.
15 augustus 2015	Vanaf heden worden negatieve recensies op de website van Zorgkaart Nederland door de afdeling Communicatie gesignaleerd en doorgezet naar klachtencommissie als officiële klacht.

## Inhoudsopgave

Klachtenreglement cliënten Human Concern .....	1
Voorblad en versieoverzicht.....	2
Inhoudsopgave .....	3
1. Klachtenreglement .....	4
1. Begripsbepaling .....	4
2. Doelstellingen.....	4
3. De klachtenfunctionaris .....	5
4. Geschillencommissie .....	5
5. Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris .....	5
6. Ontvankelijkheid van de klacht .....	6
7. De klachtenbehandeling.....	6
8. Het oordeel over de klacht .....	7
9. Het doen van aanbevelingen.....	7
10. Beëindiging van de klacht.....	8

## 1. Klachtenreglement

### 1. Begripsbepaling

- Klacht: een uiting van onvrede met de geboden zorg en/of de organisatie
- Klager/klaagster: ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de aanmeld/intakeprocedure of een behandeling binnen stichting Human Concern. En naastbetrokkenen
- Ook (anonieme) negatieve recensies op de website [zorgkaartnederland.nl](http://zorgkaartnederland.nl) worden behandeld als klacht. Deze recensies worden door afdeling Communicatie naar [klachtencommissie@humanconcern.nl](mailto:klachtencommissie@humanconcern.nl) gestuurd.
- Beklaagde (m/v): een (ex-)behandelaar van Human Concern;
- Klachtenfunctionaris: de door stichting Human Concern aangestelde persoon om gratis te bemiddelen voor cliënten en/of betrokkenen bij een klacht. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.
- Geschillencommissie: Human Concern is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie; <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>.  
Indien er door de klager, klachtenfunctionaris en Human Concern geen passende oplossing gevonden wordt kan een cliënt en/of betrokkenen ook zijn klacht nog laten beoordelen door de geschillencommissie.

### 2. Doelstellingen

De klachtenregeling heeft de nagevolgde doelstellingen:

- Het recht doen aan de individuele cliënt en/of beklagde door een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten aan te bieden;
- Het zo mogelijk en indien door de klager gewenst bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde;
- Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van Human Concern door het systematisch registreren van klachten. Op grond hiervan adviseren over mogelijke verbeteringen in de geleverde zorg op het gebied van eetstoornissen.

### 3. De klachtenfunctionaris

- De directie benoemt een interne klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris treedt zodanig op dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.
- De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om de klacht te bespreken. Samen zal gezocht worden naar mogelijke oplossingen voor de klacht. In de meeste gevallen zal in eerste instantie een bemiddelingsgesprek worden geadviseerd.
- De klachtenfunctionaris treedt ook op in een adviserende rol richting de directie van Human Concern.
- Het advies en/of de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris n.a.v. een klacht gelden voor Human Concern als zwaarwegend advies.

### 4. Geschillencommissie

Sinds 1 januari 2017 is Human Concern aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie: **Geschillencommissie Zorg Algemeen.**

Indien de klager en Human Concern niet tot een oplossing van de klacht komen kan de klager zijn klacht laten beoordelen door de geschillencommissie.

De geschillencommissie biedt een laagdrempelige en eenvoudige manier om een geschil op te lossen. De klager vult online of schriftelijk een klachtenformulier in, betaalt klachtengeld en stort eventueel het niet betaalde deel van de rekening in depot voordat de procedure start.

Meer informatie is te vinden op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

### 5. Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- Het behandelen en beoordelen van klachten en het doen van aanbevelingen aan degene die is aangeklaagd;
- Samen met de klager zoekt de klachtenfunctionaris naar een best passende behandeling voor deze klacht.
- De klachtenfunctionaris behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraken over (juridische) aansprakelijkheid. De klachtenfunctionaris neemt dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim;
- De klachtenfunctionaris is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.

## 6. Ontvankelijkheid van de klacht

- Een klacht is niet ontvankelijk, als:
  - o De klacht wordt ingediend door medewerkers van de stichting of derden die niet (rechtstreeks) betrokken zijn bij de betrokken cliënt van Human Concern;
  - o De klacht geen betrekking heeft op het zorgaanbod van Human Concern;
  - o De klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
  - o Een gelijke klacht van de cliënt nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
  - o De klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtenfunctionaris in overleg met directie.
- Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de klachtenfunctionaris dit binnen 14 dagen, schriftelijk onder vermelding van reden, mee aan de klager.
- Wanneer een klacht tevens een schadeclaim of een aansprakelijkheidsstelling bevat, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager en de directie teneinde de verdere afhandeling daarvan te bepalen.

## 7. De klachtenbehandeling

- De klager en de beklaagde kunnen zich bij de klachtenbehandelingsprocedure laten bijstaan indien gewenste;
- Indienen. Een klager kan een klacht indienen via [klachtencommissie@humanconcern.nl](mailto:klachtencommissie@humanconcern.nl). De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.
- Bemiddeling.  
Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager om te bezien op welke wijze de klacht het beste kan worden behandeld. Hierbij bestaat de mogelijkheid dat door middel van een bemiddeling door of namens de klachtenfunctionaris een oplossing wordt gevonden die de klacht opheft.
- Feitelijk onderzoek.

- Zo mogelijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bericht de klachtenfunctionaris degene over wie geklaagd is;
- De kwaliteitsmedewerker wordt op de hoogte gebracht van de klacht en het verdere verloop van de afwikkeling;
- De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de klachtenfunctionaris klager en de beklagde in de gelegenheid om een (schriftelijke of mondelinge) toelichting te geven op de gedragingen waarover is geklaagd. Voor de beklagde geldt een schriftelijke beantwoordingstermijn van 15 werkdagen;
- Ten behoeve van het onderzoek kan de klachtenfunctionaris gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- De klachtenfunctionaris kan zich laten adviseren door deskundigen;
- De klachtenfunctionaris neemt bij de beoordeling van de klacht in ieder geval de regels in acht van de ethische code van het NIP, die door Stichting Human Concern te alle tijden toegepast worden.

#### **8. Het oordeel over de klacht**

- De klachtenfunctionaris beslist binnen zes weken na ontvangst van de klacht over de klacht. De klager en beklagde worden hier beiden over geïnformeerd
- Indien de klachtenfunctionaris niet in staat is om binnen de zes weken tot een oordeel te komen, staat het hem vrij om eenmalig een verlenging van 4 weken aan te gaan.
- Indien de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtenfunctionaris staat het de klager vrij om zijn klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.

#### **9. Het doen van aanbevelingen**

- De klachtenfunctionaris is bevoegd om naar aanleiding van haar oordeel over de klacht aanbevelingen te doen voor het nemen van maatregelen om klachten herhaling te voorkomen.

- De beklagde verplicht zich om binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtenfunctionaris schriftelijk aan de klager en aan de klachtenfunctionaris mede te delen of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- Wanneer de beklagde niet in staat is om binnen de gestelde termijn deze mededeling te doen, doet hij hiervan schriftelijk en met reden omkleed, mededeling aan de klager en aan de klachtenfunctionaris onder vermelding van de termijn waarbinnen de beklagde zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

#### **10. Beëindiging van de klacht**

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- De klachtenfunctionaris een oordeel heeft gegeven en daarbij eventuele aanbevelingen heeft gedaan; en vervolgens de zorgaanbieder heeft medegedeeld of en zo ja welke maatregelen hij zal nemen om herhaling van de klacht te voorkomen; of
- De klager te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtenbehandeling volgens dit reglement.