



## **Kiyoco**

Maatregelen

M 002a Klachtenreglement

Uitgiftedatum: 05-01-2016

Pagina 1 van 6

## **Klachtenreglement cliënten**

### **Inhoudsopgave**

#### **Hoofdstuk 1 Definities**

**Artikel 1.1 de Organisatie**

**Artikel 1.2 de Cliënt**

**Artikel 1.3 Klacht**

**Artikel 1.4 Klager**

**Artikel 1.5 Klachtencommissie**

**Artikel 1.6 Geschillencommissie**

**Artikel 1.7 Algemene voorwaarden**

#### **Hoofdstuk 2 Procedure voor behandeling door klachtencommissie**

**Artikel 1.8 Aanmelden van een klacht**

**Artikel 1.9 Behandeling door klachtencommissie**

**Artikel 1.10 Gevolg uitspraak van klachtencommissie**

#### **Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen**

**Artikel 1.11 Vertegenwoordiging**

**Artikel 1.12 Geheimhouding**

**Artikel 1.13 Vertrekken van inlichtingen**

**Artikel 1.14 Bezwaar maken**

**Artikel 1.15 Terugtrekken lid klachtencommissie**

**Artikel 1.16 Kosten**

#### **Hoofdstuk 4 Instellen van een klachtencommissie**

**Artikel 1.17 De klachtencommissie**

**Artikel 1.18 Kosten leden klachtencommissie**

**Artikel 1.19 Overige taken klachtencommissie**



**Kiyoco**

Maatregelen

M 002a Klachtenreglement

Uitgiftedatum: 26-02-2016

Pagina 2

## **Hoofdstuk 1. Definities**

### **Artikel 1.1 De organisatie**

De organisatie is Kiyoco BV is gevestigd op Haverland 20 te Leusden.

Tel.: 033-4337690

E-mail info@kiyoco.nl

### **Artikel 1.2 Cliënt**

Degene die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de organisatie en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.

### **Artikel 1.3 Klacht**

Een klacht is een schriftelijk of per mail ingediende uiting van onvrede over de zorgverlening in de breedste zin van het woord. Dit met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims.

Onder zorgverlening door Kiyoco BV wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Kiyoco BV wordt verleend.

Een uiting van onvrede welke niet schriftelijk wordt ingediend, valt onder de categorie meldingen.

### **Artikel 1.4 Klager**

Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

### **Artikel 1.5 Klachtencommissie**

Een door het bestuur van de organisatie ingestelde klachtencommissie voor behandeling van klachten (nader omschreven in artikel 1.9 deel 1).

### **Artikel 1.6 Geschillencommissie**

Een door het de directie van Kiyoco ingestelde commissie voor de behandeling van klachten in beroep.



## **Kiyoco**

Maatregelen

M 002a Klachtenreglement

Uitgiftedatum: 05-01-2016

Pagina 3 van 6

## **Hoofdstuk 2. Procedure voor behandeling door de klachtencommissie**

### **Artikel 1.7**

Cliënt kan klacht indienen bij directie van Kiyoco. De directie handelt de klacht af. Indien cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht kan cliënt klacht aanhangig maken bij de klachtencommissie.

### **Artikel 1.8 Aanmelding van een klacht**

1. Een klager kan een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden; zulks ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.
2. Een klacht wordt schriftelijk of per mail en (digitaal) ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van de organisatie.
3. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door de organisatie hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de dagelijkse leiding van de organisatie op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

### **Artikel 1.9 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht deze direct door naar de verantwoordelijke leidinggevende.
2. De klachtencommissie zendt alle stukken die klager, de leidinggevende, en de hulpverlener aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren.
3. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de leidinggevende, de betrokken hulpverlener als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Indien gewenst kunnen alle partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De commissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
4. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
5. De klacht wordt door de voltallige klachtencommissie behandeld.
6. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.
7. Binnen zes weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie een van de volgende beslissingen:
  - a. de klager is niet ontvankelijk;
  - b. de klachtencommissie is onbevoegd om van de klacht kennis te nemen;
  - c. de klacht is ongegrond;
  - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; In dat geval kan de klachtencommissie



**Kiyoco**

Maatregelen

M 002a Klachtenreglement

Uitgiftedatum: 26-02-2016

Pagina 4

aanbevelingen doen aan de directie gericht op het nemen van de maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de directie van de organisatie.

Hierbij wijst de commissie de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan.

8. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in lid 7 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan de organisatie gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.

9. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is, de klachtencommissie onbevoegd is om over de klacht te beslissen of dat de klacht gegrond is, maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de organisatie liggen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.

10. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de directie van de organisatie en aan de klager en bewaakt voorts de in lid 2, 3 en 4 vermelde procedure.

### **Artikel 1.10 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie**

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de directie binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager, en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien wordt voorzien, dat de termijn niet kan worden gehaald, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager medegedeeld plus aan degene over wie wordt geklaagd.

2. In het geval dat de commissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie het voornemen van de organisatie hoe met het advies van de commissie zal worden omgegaan.

### **Artikel 1.11 Vertegenwoordiging**

Een klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel de organisatie kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

### **Artikel 1.12 Geheimhouding**

1. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen



## **Kiyoco**

Maatregelen

M 002a Klachtenreglement

Uitgiftedatum: 05-01-2016

Pagina 5 van 6

betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

### **Artikel 1.13 Het verstrekken van inlichtingen**

De directie van de organisatie verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.

### **Artikel 1.14 Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht**

Klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt het bezwaar. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

### **Artikel 1.15 Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie**

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

### **Artikel 1.16 Kosten**

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

### **Artikel 1.17 De klachtencommissie**

1. De directie draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van de directie werkzame klachtencommissie. De directie stelt een klachtencommissie in, al dan niet gezamenlijk met het bestuur of directie van (een) andere organisatie(en), en benoemt tenminste drie leden, te weten:

- a. een voorzitter, niet zijnde een bestuurslid of werknemer van de organisatie(en),
- b. een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van de organisatie(en), niet zijnde een werknemer van de organisatie(en);
- c. een derde lid. Tevens benoemt de directie voor elk van deze leden op gelijke wijze een plaatsvervanger.

2. De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen steeds voor twee aansluitende periode van drie jaar worden herbenoemd. De leden en plaatsvervangend leden van de commissie kunnen door het



**Kiyoco**

Maatregelen

M 002a Klachtenreglement

Uitgiftedatum: 26-02-2016

Pagina 6

bestuur voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.

#### **Artikel 1.18 Kosten van de leden van de klachtencommissie**

De leden van de klachtencommissie ontvangen van de organisatie een vooraf overeengekomen vergoeding.

#### **Artikel 1.19 Overige taken klachtencommissie**

De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van en de systeembeoordeling) de organisatie. Dit verslag geeft een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.