

KLACHTENREGLEMENT VAN FACTUM

Factum heeft een formele klachtenprocedure, die hierna volgt. De klanten van Factum worden op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure in de opdrachtbevestiging. Indien klachten niet naar tevredenheid worden opgelost volgens de onderstaande regeling, accepteert Factum dat klanten een beroep kunnen doen op de klachtenprocedure van Landelijke Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns wanneer het gaat om Wmo adviseurs of Stichting Kwaliteitsregister Jeugd wanneer het gaat om Jeugdwet adviseurs. De uitkomst daarvan is bindend voor Factum.

1. De omschrijving van een klacht

- 1.1 Onder een klacht wordt verstaan een formele op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of nalaten van Factum of één van haar medewerkers.

2. Het indienen van een klacht

- 2.1 Een klacht kan worden ingediend door iedereen die belang heeft bij de activiteiten van Factum.
- 2.2 Anonieme klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen.
- 2.3 Klachten dienen binnen een jaar ingediend te worden.
- 2.4 Klachten dienen te worden gericht aan de kwaliteitsfunctionaris van Factum.
- 2.5 Als de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht direct naar deze persoon door.
- 2.6 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

3. De behandeling van een klacht

- 3.1 Klachten worden behandeld door de kwaliteitsfunctionaris van Factum.
- 3.2 Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van de onder 3.1 genoemde functionaris, wordt de klacht behandeld door de directeur waaronder de functionaris ressorteert.

4. De ontvangstbevestiging

- 4.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.
- 4.2 De ontvangstbevestiging bevat:
 - een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond
 - de vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden
 - een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

5. Het inzien van stukken en het horen van de klager

- 5.1 De klager wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
- 5.2 De klager wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten.
- 5.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- 5.4 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.
- 5.5 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt.

6. De beantwoording van de klacht

- 6.1 Bij de behandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn nagestreefd van 5 werkdagen.
- 6.2 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.
- 6.3 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- 6.4 De beslissing op de klacht bevat
 - een weergave van de klacht
 - een weergave van de feiten zoals Factum deze ziet
 - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht
 - een oordeel over de klacht
- 6.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.
- 6.6 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij zich met zijn klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Factum of de Landelijke Klachtencommissie Paramedici Eerstelijn wanneer het gaat om Wmo adviseurs of Stichting Kwaliteitsregister Jeugd wanneer het gaat om Jeugdwet adviseurs.

7. De rapportage over de klachtenprocedure

- 7.1 Ieder kwartaal ontvangt de directie van Factum een rapportage over de behandeling van klachten.
- 7.2 De opdrachtgever van Factum ontvangt indien gewenst periodiek een rapportage over de behandeling van klachten van haar cliënten.

Toelichting op het klachtenreglement

Algemene toelichting

De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, het doen of nalaten van Factum of één van haar medewerkers. Factum zal op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Een klachtenprocedure is van belang en vereist dan ook een goede regeling. De regeling moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van Factum duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van Factum neergelegd in een reglement, dat voor iedereen beschikbaar is. Bij de opzet van de klachtenprocedure is aandacht besteed aan de toetsing van de Nationale Ombudsman met betrekking tot de interne klachtenbehandeling door bestuursorganen.

Artikelsgewijs een toelichting

Artikel 1: de omschrijving van een klacht

Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is, wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord "klacht" voorkomt. Hoewel het klachtenbegrip een zeer ruim begrip is, zijn er toch een aantal beperkingen aan gesteld.

Allereerst worden mondelinge klachten niet als klacht waarop de klachtenregeling van toepassing is, aangemerkt. Dat betekent niet, dat mondelinge klachten minder belangrijk zijn of dat deze minder aandacht krijgen. Integendeel: ook mondelinge klachten worden correct afgehandeld. De klachtenprocedure wordt echter alleen gevolgd als de klacht op papier staat. Een medewerker van Factum die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal de klager vragen zijn klacht op schrift te stellen.

Artikel 2: het indienen van een klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht kunnen indienen en waar een klacht het beste naartoe kan worden gestuurd. De kring van klagers kent eigenlijk nauwelijks beperkingen; iedereen kan een klacht indienen. De gedraging waarover geklaagd wordt, hoeft niet persé jegens de klager zelf te hebben plaatsgevonden.

De mogelijkheid om klachten in te dienen is echter ook weer niet geheel onbegrensd. Degene die de klacht behandelt, is bevoegd van de behandeling af te zien indien de klager onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht. Enig aanwijsbaar belang dient de klager dus wel te hebben bij de behandeling van zijn klacht; al zal dit belang in de praktijk snel aanwezig worden geacht. Anonieme klachten hoeven op grond van artikel 2.2 niet in behandeling te worden genomen.

Artikel 2.3 geeft degene die de klacht dient te behandelen de mogelijkheid van behandeling af te zien, indien meer dan een jaar is gewacht met het indienen van de

klacht. Van de klagers mag worden verwacht, dat zij niet al te lang wachten met het indienen van een klacht.

Bij klachten, die pas geruime tijd na het gebeuren worden ingediend, is het veelal onmogelijk de feiten nog te achterhalen. Bovendien kan men zich afvragen of de klager na zo lange tijd nog wel belang heeft bij de behandeling van zijn klacht. Het is echter ook denkbaar, dat de klager een goede reden heeft voor het pas laat indienen van zijn klacht. In dat geval kan de klacht toch worden behandeld, ook al is er meer dan een jaar verstreken sinds datgene waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.

Het meest eenvoudige is als de klacht wordt gericht aan degene die de klacht ook behandelt. Artikel 2.4 bepaalt derhalve, dat de klacht moet worden gericht tot degene die in artikel 3.1 wordt aangewezen als de behandelende persoon. Het kan natuurlijk voorkomen, dat een klacht verkeerd wordt geadresseerd of dat een klacht via de interne postverspreiding bij een medewerker terechtkomt die niet bevoegd is de klacht te behandelen. Vandaar dat artikel 2.5 een doorzendverplichting bevat. Deze doorzendverplichting geldt voor alle Factum- medewerkers.

Artikel 2.6 is van toepassing wanneer de klager niet zelf met de medewerker tot een bevredigende oplossing van de klacht komt. In dat geval kan de klager desgewenst de hulp van een IKG (Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg) of een landelijke of regionale patiënten-/consumentenorganisatie inroepen.

Artikel 3: de behandeling van een klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.

- Heeft de klacht betrekking op een medewerker van Factum, dan wordt de klacht behandeld door de kwaliteitsfunctionaris van Factum;
- Wanneer een klacht betrekking heeft op de kwaliteitsfunctionaris, dan is de directeur de aangewezen persoon om de klacht te behandelen.

Artikel 4: de ontvangstbevestiging

Een cliënt die zich schriftelijk tot Factum richt, krijgt een ontvangstbevestiging als onmiddellijke beantwoording van de brief niet mogelijk is. In artikel 4.1 is dit voor alle duidelijkheid nog eens vastgelegd.

In artikel 4.2 is aangegeven welke informatie de ontvangstbevestiging tenminste dient te bevatten:

- de klager dient te weten wanneer hij de beantwoording van zijn klacht ongeveer kan verwachten. De ontvangstbevestiging bevat daarover een aanduiding;
- de klager moet ook worden geïnformeerd over het verloop van de klachtenprocedure bij Factum, zodat hij weet wat er precies met zijn klacht gebeurd. Tevens dient de klager op de hoogte te worden gebracht van zijn recht de stukken in te zien en het recht te worden gehoord (artikel 5);

- als de klager met vragen zit over de klachtenprocedure moet hij contact kunnen opnemen met een medewerker van Factum. Om deze reden vermeld de ontvangstbevestiging de naam van een contactpersoon.

Artikel 5: het inzien van stukken en het horen van de klager

Voor de goede orde is in artikel 5.1 opgenomen, dat de klager tijdens de behandeling van zijn klacht recht heeft op inzage van zijn dossier. Op de dossiers van Factum, ook die dossiers die in het kader van de behandeling van klachten worden aangelegd, is het privacyreglement van Factum van toepassing.

Een eerlijke behandeling van een klacht vereist dat er recht wordt gedaan aan het beginsel van hoor en wederhoor. Het is echter niet in alle gevallen zinvol de klager ook mondeling zijn standpunt naar voren te laten brengen. Als de feiten en omstandigheden vast staan, heeft het horen van de klager nauwelijks toegevoegde waarde. Integendeel; dat zou leiden tot extra kosten en onnodig tijdverlies. Er is daarom afgezien het horen van de klager als algemene verplichting op te nemen.

De regeling die is neergelegd in artikel 5.2 tot en met 5.4 beoogt het horen van de klager plaats te laten vinden in die situaties waarin daarvan een extra bijdrage voor de afhandeling van de klacht mag worden verwacht. In de eerste plaats dient de klager natuurlijk te worden gehoord als hij daar uitdrukkelijk om vraagt. Bij het toezenden van de ontvangstbevestiging wordt de klager op deze mogelijkheid gewezen. Ook het uitvoeringsorgaan kan in bepaalde gevallen behoefte hebben aan een mondelinge toelichting door de klager. De klager kan dan worden uitgenodigd zijn standpunt toe te lichten. De klager is niet verplicht aan een dergelijke uitnodiging gehoor te geven. Voorts kan het onderzoek, dat naar aanleiding van de klacht wordt uitgevoerd, informatie opleveren die afwijkt van de lezing die de klager van het gebeurde heeft gegeven. Het beginsel van hoor en wederhoor verlangt dan, dat de klager de gelegenheid krijgt te reageren op deze gegevens. Een mondelinge toelichting is overigens niet alleen geschikt om tot een goede vaststelling van de feiten te komen. Het kan Factum ook de gelegenheid geven de zaak nog eens uit te leggen of een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen.

Artikel 5.5 bepaalt dat van de mondelinge toelichting een verslag wordt gemaakt. Deze bepaling wijkt niet af van de algemeen geldende regel, dat Factummedewerkers van gesprekken met klachten een notitie maken. Een verslag kan van nut zijn, indien de klager na afloop van de klachtenprocedure een klacht bij de opdrachtgever van Factum indient. De klager, Factum en de opdrachtgever hebben dan baat bij een schriftelijke weergave van hetgeen is besproken. Voor de inhoud van het verslag is Factum verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag dus niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken worden afzonderlijk per brief bevestigd. De klager kan op verzoek het verslag verkrijgen.

Artikel 6: de beantwoording van de klacht

Het is de bedoeling, dat een klacht binnen vijf werkdagen wordt afgehandeld. Lukt dat niet, dan dient de klager een vertragingsbericht te ontvangen waarin een nieuwe termijn wordt aan- gegeven. Aangezien de klager zich schriftelijk tot Factum heeft gewend, is het vanzelfsprekend dat hij ook een schriftelijke reactie ontvangt op zijn brief. Artikel 6.3 bepaalt dit voor alle duidelijkheid. De klager krijgt ook een schriftelijk bericht als van behandeling van de klacht wordt afgezien op grond van artikel 2.2 (anoniem) of artikel 2.3 (te laat ingediend).

Artikel 6.4 geeft aan uit welke elementen een beslissing over een klacht moet zijn opgebouwd. Het oordeel over de klacht kan zijn, dat de klacht gegrond is of dat deze ongegrond is. Soms is het echter niet meer goed mogelijk vast te stellen wat er nu precies is voorgevallen. Ook kan het zijn, dat de klager geen behoefte meer heeft aan een oordeel over zijn klacht, omdat zijn probleem inmiddels al is opgelost. In die gevallen kan een beoordeling van de klacht achterwege blijven. De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. De belangrijkste norm voor deze klachtenprocedure is die van de zorgvuldigheid.

Er kan een onderscheid worden gemaakt in drie categorieën:

- Zorgvuldigheid ten aanzien van de procesgang. Dit houdt in een voortvarende en correcte gevalsbehandeling en een actieve informatieverstrekking;
- Zorgvuldigheid ten aanzien van voorzieningen in en van de organisatie. Dit heeft onder meer betrekking op de toegankelijkheid van de organisatie, zowel fysiek als telefonisch, en de voorzieningen ter bescherming van de privacy;
- Zorgvuldigheid ten aanzien van de houding en/of het gedrag van een medewerker. Van een medewerker van Factum wordt verwacht dat hij cliënten correct bejegt en aanvragen onbevooroordeeld behandelt.

Bij de beoordeling of een klacht al dan niet gegrond is, kan in de eerste plaats worden gekeken naar geldende afspraken of de normen die Factum zichzelf heeft gesteld. Zijn dergelijke afspraken of normen er niet, dan zal op basis van de geldende fatsoensnormen moeten worden bepaald of een gedraging zorgvuldig genoemd kan worden.

Artikel 7: de rapportage over de klachtenprocedure

De behandeling van klachten geeft Factum signalen over het functioneren. Naar aanleiding van dergelijke signalen zullen zaken, die niet goed lopen, worden bijgesteld. Vandaar dat er een registratie plaatsvindt van de behandeling van klachten. Op basis van deze registratie ontvangt de directie van Factum ieder kwartaal een rapportage over de klachtenbehandeling. De opdrachtgever van Factum ontvangt indien gewenst periodiek een rapportage over de behandeling van klachten van haar cliënten. Met nadruk wordt erop gewezen dat de registratie geen persoonsgegevens bevat.