

# Klachtenbeleid Liberein

**Als u dit document leest bent u waarschijnlijk niet tevreden over de zorg of dienstverlening van Liberein en bent u voornemens om een klacht in te dienen. Dit betreuren wij ten zeerste. Wij doen er echter alles aan om uw klacht/onvrede op te lossen. Te beginnen met het oppakken van uw klacht of onvrede.**

In dit document informeren wij u over hoe en waar u uw onvrede/klacht kenbaar kunt maken en over de stappen die hiervoor genomen dienen te worden.

## Een klacht indienen

Heeft u uw onvrede over de zorg of dienstverlening geuit bij de zorgverlener, diens leidinggevende of de betreffende afdeling, maar komt u er niet uit? Dan kunt u de klachtenfunctionaris, Annemieke Wolff, inschakelen. Zij kan u de juiste personen in contact te brengen, advies geven of bemiddelen.

## Wie kan een klacht indienen?

1. Een klacht kan worden ingediend door een (ex)cliënt van Liberein of door een vertegenwoordiger van een (ex)cliënt, overeenkomstig de bepalingen daaromtrent in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Wet op het Mentorschap.
2. Klachten met betrekking tot de wet zorg en dwang kunnen ook worden ingediend door echtgenoot, partner, ouders, meerderjarige bloedverwanten voor zover deze geen wettelijke vertegenwoordigers zijn.

## Waarover kan een klacht worden ingediend?

De klachtenregeling heeft betrekking op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door Liberein en haar medewerkers aan cliënten van Liberein. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel besluiten, als gedragingen, handelingen en achterwege blijven van handelingen.

## Het indienen van een klacht

1. We moedigen u aan om de klacht allereerst te bespreken met direct betrokkenen. In onderling overleg kan vaak het snelst besproken worden hoe het ontstane probleem kan worden opgelost. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost,

dan kan de teamleader van de betreffende zorgseenheid hierbij worden betrokken.

2. Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klacht (mondeling of schriftelijk) worden gemeld bij de klachtenfunctionaris.
3. Indien het een klacht betreft in het kader van de wet zorg en dwang heeft de klager ook het recht om de klacht rechtstreeks in te dienen bij de externe Regionale Klachtencommissie Wzd of bij de landelijke klachtencommissie het KCOZ.
4. Indien het een klacht betreft die geen betrekking heeft op de wet zorg en dwang, heeft u het recht om voor onafhankelijke geschilbeslechting een beroep te doen op de externe, landelijke geschillencommissie.
5. Klachten van algemene aard kunnen tevens ter informatie aan de lokale of centrale cliëntenraad aangeboden worden. Het indienen van een klacht kan echter alleen bij de klachtenfunctionaris of de Regionale Klachtencommissie.

## De klachtenfunctionaris

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de interne klachtenfunctionaris. Als de cliënt of diens vertegenwoordiger een schriftelijke klacht indient, wordt deze geadresseerd aan de interne klachtenfunctionaris van Liberein.

De klachtenfunctionaris voert, vanaf het moment dat de klacht bij haar binnen komt, de regie over de afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht binnen een termijn van 6 weken.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk van de klachtsituatie en heeft daarmee geen inhoudelijke rol bij het afhandelen van de klacht.

De klachtenfunctionaris kan u en/of de veroorzaker ondersteunen bij het bespreekbaar maken van de klacht en de zorgvuldige afhandeling. Daarbij zal de klachtenfunctionaris proberen te bewerkstelligen dat u de klacht eerst bespreekt en tracht op te lossen met de persoon (personen) of het team aan wie de klacht is gericht.

*Vervolg op de volgende pagina*

# Klachtenbeleid - vervolg

De klachtenfunctionaris kan u en/of de veroorzaker ondersteunen bij het bespreekbaar maken van de klacht en de zorgvuldige afhandeling. Daarbij zal de klachtenfunctionaris proberen te bewerkstelligen dat u de klacht eerst bespreekt en tracht op te lossen met de persoon (personen) of het team aan wie de klacht is gericht.

De klachtenfunctionaris kan zo nodig een bemiddelaar inschakelen of zelf als bemiddelaar optreden. De bemiddelaar hoort beide partijen, kan zich laten informeren door derden uit de instelling en kan een 'second opinion' laten uitvoeren.

## Contactgegevens klachtenfunctionaris

Liberein, t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 5005, 7500 GA Enschede  
@: klachtenfunctionaris@liberein.nl  
T: 053 – 482 66 88.

## Regionale klachtencommissie

In het kader van klachten aangaande de wet zorg en dwang is Liberein aangesloten bij een regionale klachtencommissie. Liberein volgt bij de klachtafhandeling het reglement van deze commissie. Dit betreft klachten over besluiten of gedragingen met betrekking tot:

- Het oordeel over de wilsbekwaamheid van de cliënt
- Beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast
- Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan
- Besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden
- Naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg
- Besluiten over verlof en ontslag
- Naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris

Contactgegevens van de  
Regionale Klachtencommissie Twente.

T 088-4304001

@ secretariaat@regionaleklachtencommissietwente.nl

Indien de uitspraak van de Regionale Klachtencommissie u niet tevreden stemt, kan de klacht worden voorgelegd aan een landelijke klachtencommissie. [Klik hier voor meer informatie](#).

U heeft ook het recht om uw klacht rechtstreeks aan de landelijke klachtencommissie KCOZ voor te leggen. Deze klacht moet worden ingediend bij de zorgorganisatie.

Liberein schakelt dan de klachtencommissie in.

Als deze klachtencommissie een beslissing heeft genomen, en u bent het hier niet mee eens, dan kan de klacht vervolgens ter beoordeling worden voorgelegd aan de rechter.

## Geschillencommissie VVT

Mocht een klacht, die geen betrekking heeft op de wet zorg en dwang, niet naar tevredenheid worden afgehandeld, dan kan de klager voor onafhankelijke geschilbeslechting een beroep doen op de externe, landelijke geschillencommissie voor Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.

Liberein is via de brancheorganisatie Actiz aangesloten bij deze geschillencommissie. De geschillencommissie legt een bindend advies en/of schadevergoeding op.

Meer informatie hierover vindt u op de website: [Klik hier voor meer informatie](#)

Contactgegevens van de Geschillencommissie VVT

- **Digitaal**  
Klik op Klacht indienen. Een digitale klacht kunnen zij sneller behandelen.
- **Per post**  
Download het vragenformulier op de website van de geschillencommissie en verstuur het per post:  
Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag