



Het Lichtpunt

Kerkstraat 45  
2223AG Katwijk  
tel. 071-4023041

[info@stichtinghetlichtpunt.nl](mailto:info@stichtinghetlichtpunt.nl)

## **KLACHTENREGELING**

### **CLIËNTEN**

## **STICHTING HET LICHPUNT**

Stichting voor zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking

## 1. Algemeen

Begripsbepaling:

a. Wat is een klacht?

Een klacht is een individuele uiting van onvrede of ongenoegen over een gedraging van Stichting Het Lichtpunt of van een voor Stichting Het Lichtpunt werkzame persoon jegens een cliënt; onder gedraging wordt verstaan: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de gebruiker.

b. Wie is klager?

Een klager kan zijn iedere cliënt van Stichting Het Lichtpunt, of degene die hem vertegenwoordigt.

c. Wat betekent het gegrond zijn van een klacht?

Indien een klacht gegrond wordt verklaard betekent dat, dat de klager in het gelijk wordt gesteld en dat de gedraging waarover werd geklaagd dient te worden gecorrigeerd en de gevolgen van die gedraging (indien redelijkerwijs mogelijk) ongedaan moeten worden gemaakt.

## 2. Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling dient een meervoudig doel, namelijk:

- a. het recht doen aan een cliënt met betrekking tot zijn klacht;
- b. het bevorderen van duidelijkheid en openheid rond de handel- bejegeningwijze van de organisatie;
- c. het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

## 3. De Klachtencommissie Cliënten Stichting Het Lichtpunt

a. Instelling Klachtencommissie

Het bestuur van Stichting Het Lichtpunt stelt een commissie in die belast is met de behandeling van klachten. Deze commissie wordt de Klachtencommissie Cliënten Stichting Het Lichtpunt genoemd en hierna kortheidshalve verder aangeduid als de Klachtencommissie of de commissie.

b. Samenstelling van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit drie leden. Eén lid wordt rechtstreeks door het bestuur benoemd, één lid op bindende voordracht van de cliëntenraad van Stichting Het Lichtpunt en één lid in gezamenlijk overleg met en instemming van de cliëntenraad van Stichting Het Lichtpunt. Dit derde lid vervult tevens de rol van voorzitter van de Klachtencommissie. De voorzitter mag niet bij of voor Stichting Het Lichtpunt werkzaam zijn.

c. Zittingsduur

Ieder lid van de Klachtencommissie wordt in principe benoemd voor een periode van vier jaar, zulks met inachtneming van het hierna in sub d. bepaalde. Ieder lid kan tweemaal worden herbenoemd.

d. Aftreden

Bij tussentijds aftreden wordt een nieuw lid benoemd, met inachtneming van de samenstelling van de commissie. Dit lid neemt de plaats van zijn voorganger in in het rooster van aftreden. Door overlijden, opzegging door het betrokken lid, door het verstrijken van de onder 3c genoemde termijn, of door het niet meer voldoen aan de benoemingsvereisten komt een einde aan het lidmaatschap der Klachtencommissie. Buitendien kan het lidmaatschap worden beëindigd door het bestuur van Stichting Het Lichtpunt in geval van verwaarlozing van de taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan worden verlangd.

e. Werkwijze; besluitvorming

De Klachtencommissie stelt haar eigen werkwijze vast in een reglement, dat aan de cliënten van Stichting Het Lichtpunt moet worden kenbaar gemaakt. Besluiten binnen de commissie zullen in principe genomen worden op basis van consensus. Indien er geen consensus bereikt kan worden, zal het meerderheidsstandpunt het standpunt van de commissie zijn. Als het desbetreffende lid daartoe gemotiveerd de wens te kennen geeft, zal ook zijn minderheidsstandpunt aan het bestuur kenbaar worden gemaakt.

f. Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding ten opzichte van derden met betrekking tot al hetgeen hen in hun functie als lid van de Klachtencommissie bekend wordt.

g. Onpartijdigheid

De Klachtencommissie behandelt klachten vanuit een onpartijdig standpunt.

h. Signalering

Wanneer de Klachtencommissie daartoe aanleiding ziet, brengt zij structurele tekortkomingen die uit de individuele klachten naar voren kunnen komen via een rapport onder de aandacht van het bestuur van Stichting Het Lichtpunt.

i. Verslaglegging

De Klachtencommissie doet jaarlijks schriftelijk verslag over haar werkzaamheden aan het bestuur van Stichting Het Lichtpunt. Dit verslag wordt door het bestuur toegezonden aan de cliëntenraad en wordt opgenomen in het algemeen jaarverslag van Stichting Het Lichtpunt. Het verslag wordt tevens conform wettelijke bepalingen, toegezonden aan de Regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg in Zuid-Holland.

#### **4. Bevoegdheden en verplichtingen van de Klachtencommissie**

- a. De commissie heeft vrije toegang tot de accommodaties van Stichting Het Lichtpunt met inachtnaam van de elementaire beginselen inzake de persoonlijke levenssfeer.
- b. De commissie kan informatie inwinnen en stukken raadplegen met betrekking tot het vervullen van haar taak.
- c. De commissie stelt de klager en degene wiens gedraging het onderwerp van de klacht is in de gelegenheid om mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- d. De commissie kan zo nodig onpartijdige deskundigen raadplegen. Indien aan deze raadpleging kosten zijn verbonden, voert zij daarover vooraf overleg met het bestuur.
- e. De commissie kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het bestuur.

#### **5. Bijstand**

De klager en degene wiens gedraging het onderwerp is van de klacht mogen zich ieder voor het toelichten van hun standpunten laten bijstaan door een daartoe door hen zelf aangewezen persoon, met dien verstande dat de klager zich slechts door een medewerker van Stichting Het Lichtpunt kan doen bijstaan indien deze medewerker daartoe de schriftelijke toestemming van de directie van Stichting Het Lichtpunt heeft ontvangen.

#### **6. Standpunt bestuur**

- a. Het bestuur van Stichting Het Lichtpunt is gehouden binnen vier weken een standpunt t.a.v. het uitgebrachte advies te bepalen. In principe is het bestuur gehouden het advies van de Klachtencommissie over te nemen. In uitzonderlijke gevallen kan het bestuur van Stichting Het Lichtpunt van het advies van de Klachtencommissie afwijken. Zij dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben. Alvorens tot afwijking van het advies van de Klachtencommissie te besluiten, dient het bestuur van Stichting Het Lichtpunt de Klachtencommissie te horen.
- b. Indien het standpunt van het bestuur overeenstemt met het advies van de Klachtencommissie, dient zij dit standpunt schriftelijk kenbaar te maken aan:
  - \* de klager
  - \* degene(n) over wie geklaagd wordt
  - \* de eventuele andere betrokkenen
  - \* de Klachtencommissie

- c. Indien het standpunt van het bestuur afwijkt van het advies van de Klachtencommissie, dient zij dit standpunt met redenen omkleed schriftelijk kenbaar te maken aan:
- \* de klager
  - \* degene(n) over wie geklaagd wordt
  - \* de eventuele andere betrokkenen
  - \* de Klachtencommissie.

## **7. Verschoning**

Een lid van de Klachtencommissie dient zich van deelneming aan de behandeling van een klacht te onthouden, indien redelijkerwijs kan worden aangenomen dat zijn betrokkenheid bij de klager, degene wiens gedraging het onderwerp van de klacht is en/of de klacht zelve een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.

## **8. Kosten**

Kosten verbonden aan de behandeling van de klacht, door de Klachtencommissie gemaakt, komen voor rekening van Stichting Het Lichtpunt.

## **9. Verplichtingen van Stichting Het Lichtpunt**

- a. Toezicht op naleving van deze klachtenregeling wordt uitgeoefend door de directie van Stichting Het Lichtpunt.
- b. De directie van Stichting Het Lichtpunt draagt er zorg voor dat de cliënten van Stichting Het Lichtpunt op de hoogte zijn van deze klachtenregeling.

## **10. Vaststelling en wijziging**

- a. De bevoegdheid tot het vaststellen, wijzigen en intrekken van dit reglement berust bij het bestuur van Stichting Het Lichtpunt.
- b. Dit reglement wordt niet vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken dan na overleg met de cliëntenraad van Stichting Het Lichtpunt en de Klachtencommissie Cliënten Stichting Het Lichtpunt.

## **12. Slotbepaling**

Indien het bepaalde in dit reglement strijdig zou zijn of zou komen te zijn met enige wettelijke regeling, prevaleert de wettelijke regeling.

## **Bijlage I:**

### **Samenstelling Klachtencommissie Cliënten Stichting Het Lichtpunt**

Voorzitter: De heer B.W. Nieuwenhuis  
Ankerplaats 124  
2224 TZ Katwijk ZH  
071-4071575

Leden: De heer E. Walraad  
Buitenhoflaan 45  
2353 MG Leiderdorp  
Telefoon: 0651108301

De heer Walraad is benoemd op bindende voordracht van de  
Cliëntenraad van Stichting Het Lichtpunt.

De heer W. J. Visser  
Pampus 20  
2036TA Haarlem  
Telefoon: 023-5344944

De heer Visser is rechtstreeks benoemd door het bestuur van  
Stichting Het Lichtpunt.

## **Bijlage II:**

### **Werkwijze van de Klachtencommissie**

- a. Een klacht kan hetzij schriftelijk, hetzij mondeling worden ingediend bij de voorzitter van de Klachtencommissie. Een schriftelijk ingediende klacht dient geadresseerd te worden aan de voorzitter van de Klachtencommissie.
- b. Indien een klacht mondeling bij de voorzitter van de Klachtencommissie wordt ingediend, legt deze, in overleg met de klager, de klacht schriftelijk vast zonder daarover een oordeel te geven.
- c. Een klacht zal pas door de Klachtencommissie in behandeling worden genomen nadat deze schriftelijk is vastgelegd. De Klachtencommissie doet in beginsel binnen 8 weken na ontvangst van de klacht, respectievelijk schriftelijke vastlegging van een mondeling ingediende klacht, uitspraak.
- d. De voorzitter zal de leden van de Klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijk vastgelegde klacht schriftelijk een uitnodiging voor een bijeenkomst zenden.
- e. Binnen twee weken na de ontvangst van de (schriftelijk vastgelegde) klacht stuurt de Klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager en stelt degene wiens gedraging het onderwerp van de klacht is op de hoogte van de klacht. Tevens informeert de Klachtencommissie de klager en degene wiens gedraging het onderwerp van de klacht is over de werkwijze bij behandeling van de klacht.
- f. De Klachtencommissie informeert de klager en degene wiens gedraging het onderwerp van de klacht is zo snel mogelijk over de termijn waarop de klacht naar verwachting kan zijn afgehandeld.  
Indien de in sub c genoemde termijn niet haalbaar blijkt te zijn, doet de Klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager, degene wiens gedraging het onderwerp van de klacht is en de directie van Stichting Het Lichtpunt.
- g. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de klacht beter bij een externe klachteninstantie ingediend kan worden, dient zij de klager hierop te wijzen.  
In bovengenoemde situaties kan de Klachtencommissie, indien de klager dit blijft wensen, echter niet weigeren de klacht in ontvangst te nemen.
- h. De Klachtencommissie neemt alle klachten in ontvangst. In uitzonderlijke gevallen kan de Klachtencommissie besluiten dat een klacht niet te behandelen valt.  
In zo'n geval wordt het besluit met redenen omkleed aan de klager en degene wiens gedraging het onderwerp van de klacht is schriftelijk kenbaar gemaakt.
- i. De Klachtencommissie brengt schriftelijk advies uit aan de directie van Stichting Het Lichtpunt.  
Afschriften van dit beargumenteerde advies gaan naar:
  - \* het bestuur van Stichting Het Lichtpunt,                      \* degene over wie geklaagd wordt,
  - \* de klager,    \* eventuele andere betrokkenen.



**vastgesteld: november 2002**  
**herzien: 22-06-2009**  
**wijziging: terminologie aangepast**  
**herzien: 13-09-2010**  
**geen wijzigingen**  
**herzien: 17-09-2013**  
**regeling ongetrapt gemaakt**