



## Klachtenregeling Stichting Lean in de Zorg

### **Inleiding en definities**

Stichting Lean in de Zorg (Lidz) doet haar uiterste best om de aangesloten deelnemers van dienst te zijn. Toch kan er altijd iets fout gaan en kunnen misverstanden ontstaan. Wij horen graag of iets anders of beter kan en proberen er graag samen te komen.

Deze regeling heeft betrekking op de afhandeling van klachten over Lidz praktijkopleidingen en/of overige Lidz evenementen.

### **Definities**

#### **Lidz**

Stichting Lean in de Zorg

#### **Bestuur**

Voorzitter en leden van het bestuur van de stichting.

#### **Deelnemer**

Een medewerker van een aan Lidz deelnemende zorgorganisatie.

#### **Coördinator**

Een functionaris die volgens contract diensten verleent aan de stichting.

#### **Beklaagde**

Degene tegen wie de klacht zich richt, dan wel op wie de klacht betrekking heeft.

#### **Klager**

Degene die een klacht indient.

#### **Klacht**

Een uiting van ongenoegen, misverstand of conflict over een gedraging of het uitblijven daarvan van door Lidz.

#### **Klachtencommissie**

Commissie die klachten behandelt.

#### **Onafhankelijke derde**

Mediator die aan beide zijden begrip weet te verkrijgen voor de positie van de andere partij en de daar spelende belangen. Lidz heeft als onafhankelijke derde Mevrouw mr. Sytske Boersma – van De knoop mediation ([www.deknoopmediation.nl](http://www.deknoopmediation.nl)) aangewezen.

## **Reglement**

### **Artikel 1 Algemene bepaling**

1. Iedere deelnemer van Lidz is gerechtigd een klacht in te dienen over de manier waarop Lidz hem heeft gedragen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Lidz, wordt aangemerkt als een gedraging van Lidz.

### **Artikel 2 Klacht**

1. De klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - Naam, adres en telefoonnummer van klager;
  - de naam van de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de reden waarom over de gedraging wordt geklaagd;
2. Eventuele stukken waar klager zich op beroept dienen in kopie meegezonden te worden met de klacht;
3. De klacht kan ook een voorstel tot afwikkeling van de klacht bevatten.

### **Artikel 3 Klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat ten minste uit twee leden.
2. Ten minste één van de leden is een onafhankelijke derde.

### **Artikel 4 Behandeling klacht**

#### Artikel 4.1

1. Bureau Lidz stuurt binnen tien werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.
2. Een afvaardiging van het bestuur behandelt de klacht. Het bestuur kan bepalen dat de klacht wordt behandeld door de klachtencommissie.
3. Een klacht over een gedraging van één of meer bestuursleden of waarbij één of meer bestuursleden betrokken is geweest, wordt behandeld door de klachtencommissie.
4. Het bestuur zendt een klacht die naar haar oordeel niet voor haar bestemd is en/of buiten haar taakstelling valt onder motivering hiervan terug naar klager.
5. Het bestuur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar voordat de klacht is ingediend heeft plaatsgevonden.
6. Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt het bestuur de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis.

#### Artikel 4.2

1. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke afhandeling van de klacht, waarbij klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun visie in te brengen met mogelijkheid van repliek en dupliek.
2. De klachtencommissie is bevoegd zo nodig externe deskundigen te raadplegen en/of een extern onderzoek te laten verrichten. Indien daaraan kosten zijn verbonden, dient het bestuur hiermee vooraf schriftelijk of per e-mail in te stemmen.

### **Artikel 4.3**

1. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, handelt de klacht af binnen één maand na ontvangst van de klacht. Als een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, stelt het bestuur, dan wel de klachtencommissie, de klager hiervan binnen twee weken in kennis met een toelichting van de reden van het uitstel. Ook wordt een indicatie gegeven wanneer een beslissing op de klacht wordt verwacht.
2. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen.
3. Het oordeel van de onafhankelijke derde is voor Lidz bindend. Eventuele consequenties worden door Lidz snel afgehandeld.

### **Artikel 4.4**

De klacht hoeft niet verder te worden behandeld indien:

- a. naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen
- b. klager de klacht heeft ingetrokken.

### **Artikel 5 Informatie**

1. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, heeft toegang tot alle stukken die voor de beoordeling van de klacht nodig zijn.
2. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, is bevoegd onder kennisgeving vooraf aan klager en beklaagde alle informatie in te winnen die het nodig acht. Deze informatie wordt gedocumenteerd en wordt twee jaar bewaard.
3. Klager en beklaagde hebben recht van inzage in alle over hen gewisselde stukken.

### **Artikel 6 Geheimhouding**

Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

### **Artikel 7 Slotbepaling**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur onder motivering hiervan naar klager en beklaagde.