

Klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt : een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder aan wie Domus Dulcis Domus, hierna te noemen D3, jeugdhulp verleent of heeft verleend of de nabestaande van een cliënt. Daar waar in deze regeling de cliënt wordt aangeduid met 'hij', wordt 'hij' of 'zij' bedoeld;
- b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door D3 of door een persoon die voor D3 werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- c. klager : degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. directeur/bestuurder : de directeur/bestuurder, in deze vertegenwoordigd door de algemeen manager van D3
- f. klachtencommissie : de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief;

Klachtenregeling

- g. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- h. klachtenfunctionaris : de interne klachtenfunctionaris van D3
- i. vertrouwenspersoon : de vertrouwenspersoon van het Adviespunt Zorgbelang die ten behoeve van de cliënten van D3 werkzaam is;
- j. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker van de groep;
- b. de teamleider;
- c. de cliëntvertrouwenspersoon

De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede als eerste met de vertrouwenspersoon besproken worden.

Artikel 3 De medewerker en de teamleider

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

Klachtenregeling

2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden, anoniem of met toestemming van de cliënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, de teamleider vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker dan stelt de teamleider hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. Als de onvrede een medewerker betreft, is de betreffende medewerker bij dit gesprek aanwezig tenzij de teamleider of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De teamleider maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling. De teamleider bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, anoniem of met toestemming van de cliënt, in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
5. De medewerker dan wel de teamleider attendeert ontevreden cliënten op de mogelijkheid dat een vertrouwenspersoon de cliënt kan ondersteunen bij het gesprek.
6. Indien de onvrede niet naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost, dan attendeert de medewerker of teamleider de cliënt op de mogelijkheid tot het schriftelijk indienen van een klacht.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De directeur/bestuurder draagt er zorg voor dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en hoe zij de vertrouwenspersoon kunnen bereiken. De directeur/bestuurder draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De directeur/bestuurder draagt er zorg voor dat de vertrouwenspersoon haar werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft haar de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van haar taak nodig zijn.

Klachtenregeling

3. De vertrouwenspersoon voor cliënten is Aylin Bayram van het Adviespunt Zorgbelang. (tel.: 06 – 53 88 65 37 / mailadres: aylinbayram@adviespuntzorgbelang.nl).

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten kan het vertrouwen van een ontevreden cliënt herstellen of behouden worden. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Doel van een goede behandeling van klachten is:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming te bieden van de rechtspositie van de klager door een procedure te bieden voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten;
- de mogelijkheid bieden een oordeel aan de klachtencommissie te vragen;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- het bevorderen van de kwaliteit van zorg.

Voor het behandelen van een klacht door de klachtencommissie geldt de klachtenregeling van de onafhankelijke klachtencommissie Zorgbelang Inclusief. Deze is als bijlage bij dit document gevoegd.

Artikel 5 Het indienen van een schriftelijke klacht

Een klacht kan worden ingediend via het formulier bij de klachtenbus op de groep, het formulier op de website of via klachten@d3.nl.

De ingediende klacht wordt door het secretariaat klachten geregistreerd en naar de interne klachtenfunctionaris of naar de klachtencommissie gestuurd. Deze nemen contact op met klager.

De klachtenfunctionaris neemt alleen met toestemming van klager contact op met de bij de klacht betrokken personen van D3.

De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

1. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van D3 wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, deze klacht wordt wel geregistreerd en meegenomen in de periodieke analyse;
2. verzoek om een (praktische) oplossing/ bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling; (zie verder ad 2).

Klachtenregeling

Artikel 6 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

De bemiddeling bij klachten door de klachtenfunctionaris vindt voortvarend en oplossingsgericht plaats. Bij de uitoefening van haar taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces en zal bij de behandeling hoor en wederhoor toepassen.

De klachtenfunctionaris kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en medewerker, of met het team waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of via bemiddeling tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden.

Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af, bevestigt dit schriftelijk aan klager en zorgt voor registratie.

Indien de behandeling van een klacht niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel van de externe klachtencommissie te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel advies/oordeel van de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris hoeft de klacht niet verder te behandelen als deze wordt ingetrokken. Als door het verstrijken van de tijd of door omstandigheden in alle redelijkheid de klacht niet goed verkend kan worden kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet meer verder te behandelen en deelt dit dan mede aan de klager onder vermelding van de reden.

Klachten worden geregistreerd door het secretariaat klachten. De database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te kunnen treffen. De database moet voldoen aan wet- en regelgeving. Klachten en de daarbij behorende documenten worden niet in het cliëntdossier bewaard. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard. Alleen de bevestiging van de afhandeling van de klacht wordt in het dossier van de cliënt opgenomen.

Artikel 7 Verzoek om behandeling door de klachtencommissie

Als behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie te vragen. De klachtencommissie werkt volgens de klachtenregeling van de onafhankelijke klachtencommissie Zorgbelang Inclusief. Deze is als bijlage bij deze klachtenregeling gevoegd. Klager kan ook besluiten dat de klacht rechtstreeks naar de klachtencommissie gestuurd moet worden. Aan de behandeling door de klachtencommissie zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Klachtenregeling

Artikel 8 Directeur/bestuurder

1. De directeur/bestuurder deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de directeur/bestuurder aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de directeur/bestuurder dit.
2. De directeur/bestuurder is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de directeur/bestuurder van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De directeur/bestuurder vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Toelichting

De Jeugdwet maakt een onderscheid tussen het beoordelen van een klacht en het nemen van maatregelen naar aanleiding daarvan. De klachtencommissie geeft een oordeel en kan op basis van haar oordeel ook aanbevelingen doen. De directeur/bestuurder bepaalt echter of het oordeel consequenties heeft en of de aanbevelingen van de klachtencommissie zullen worden uitgevoerd.

Ook indien de klachtencommissie de klacht ongegrond heeft geoordeeld kan de uitspraak aanleiding geven tot maatregelen. Ook in dit geval behoort de directeur/bestuurder derhalve te reageren op de uitspraak.

Algemeen

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

In geval van dringende reden kan D3 besluiten de klachtenafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien de klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins zich ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van D3 kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Klachtenregeling

Bijlage



KLACHTENREGELING

Onafhankelijke Klachtencommissie

VOORWOORD

De Onafhankelijke Klachtencommissie is opgericht door Zorgbelang Inclusief op verzoek van enkele maatschappelijke (welzijns-)organisaties. Zij vinden het belangrijk dat hun klanten recht hebben op een zorgvuldige behandeling van hun klachten. Er zijn inmiddels meerdere maatschappelijke organisaties bij de klachtencommissie aangesloten. De klachtencommissie doet zijn werk onafhankelijk van Zorgbelang Inclusief.

De klachtenregeling is van toepassing op gedragingen of uitingen ten aanzien van alle medewerkers in loondienst, ZZP-ers, alsmede van vaste vrijwilligers en stagiaires, of over de dienstverlening van de betreffende organisatie. De Onafhankelijke Klachtencommissie gaat ervan uit dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken tussen de klant en de betrokken medewerker van de desbetreffende organisatie, indien nodig samen met zijn leidinggevende. De praktijk wijst uit dat in een dergelijk gesprek meestal een bevredigende oplossing gevonden wordt en interne klachtafhandeling kan plaatsvinden. Als een klant een klacht jegens een persoon of organisatie wil doorzetten naar de Onafhankelijke Klachtencommissie, zal de betreffende organisatie de klant in dat geval wijzen op deze mogelijkheid. Ook in dit stadium zal nagegaan worden of het indienen van een klacht kan worden voorkomen door bemiddeling. Daartoe gemandateerd door de klachtencommissie, zal een onafhankelijke klachtenbemiddelaar van het Adviespunt Zorgbelang contact opnemen met de klant en de maatschappelijke organisatie met de vraag of bemiddeling mogelijk is. Wanneer niet tot een oplossing gekomen kan worden, kan de klant zijn klacht alsnog voorleggen aan de Onafhankelijke Klachtencommissie. Een klager kan zich ook altijd rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie, al dan niet met de ondersteuning van een functionaris van het Adviespunt. Aan het indienen van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Klachtenregeling

KLACHTENREGELING

PREAMBULE De Onafhankelijke Klachtencommissie, overwegende - dat de organisatie streeft naar optimale dienstverlening aan zijn klanten; - dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waar cliënten klachten hebben over beslissingen, de wijze van behandeling of bejegening, door of namens de organisatie of zijn dienstverlening; - dat het daarbij de voorkeur heeft dat de cliënt en de betrokken medewerker en/of leidinggevende in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen (interne klachtafhandeling); - dat de keuze voor bemiddeling aan de klager wordt voorgesteld door een onafhankelijke klachtenbemiddelaar van het Adviespunt Zorgbelang; - dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing de cliënt zijn klacht kan indienen bij de klachtencommissie; - dat de cliënt zich ook altijd rechtstreeks tot de klachtencommissie kan wenden; - stelt vast de klachtenregeling van de Onafhankelijke Klachtencommissie Gelderland e.o.

Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN In deze klachtenregeling wordt verstaan onder: 1. Organisatie: De maatschappelijke organisatie die is aangesloten bij de Onafhankelijke Klachtencommissie, opgericht door Zorgbelang Inclusief. 2. Klacht: Een klacht over een gedraging of uiting van bij de organisatie werkzame personen, vaste vrijwilligers of stagiaires of over dienstverlening van deze organisatie. 3. Gedraging; uiting; dienstverlening: Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt van de organisatie; enige uiting of vorm van bejegening dat gevolgen heeft voor een cliënt van de organisatie; de dienstverlening in de zin dat het aanbod direct nadelige gevolgen heeft voor een cliënt. 4. Klant: Degene die gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van de organisatie. (lees ook: klant of gebruiker). 5. Klager: Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de dienstverlening van de organisatie rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. In elk geval degenen, die als zodanig zijn genoemd in artikel 1 lid 4 van deze regeling. Dit kan ook zijn de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt. 6. Directeur/bestuurder: Waar directeur/bestuurder staat vermeld, kan ook gelezen worden Raad van Bestuur. 7. Partijen: De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft. 8. Interne klachtafhandeling: De behandeling van klachten zonder tussenkomst van de klachtencommissie. 9. Klachtenbemiddelaar (ook wel: klachtenfunctionaris) Adviespunt Zorgbelang Degene die bemiddelt tussen een maatschappelijke organisatie en de klager. 10. De Onafhankelijke Klachtencommissie: De ingestelde klachtencommissie belast met de behandeling van klachten van deelnemende organisaties. Ook genoemd: klachtencommissie. 11. De ambtelijk secretaris: Degene die ondersteuning biedt aan de klachtencommissie.

Artikel 2 INTERNE KLACHTAFHANDELING In ieder geval beschikt de organisatie over een procedure, die onder andere: - verwijst naar de mogelijkheid van een interne of externe vertrouwenspersoon. - verwijst naar de mogelijkheid om bij de Onafhankelijke Klachtencommissie een klacht in te dienen. De procedure staat bij voorkeur vermeld op de website.

ARTIKEL 3 KLACHT VOORLEGGEN AAN DE KLACHTENBEMIDDELAAR VAN ADVIESPUNT ZORGBELANG 1. Indien de klager bemiddeling wenst van de onafhankelijke klachtenbemiddelaar, kan de klager telefonisch contact opnemen met de

Klachtenregeling

klachtenbemiddelaar van het Adviespunt Zorgbelang. De klachtenbemiddelaar geeft geen oordeel over de kwestie en gaat vertrouwelijk om met de door partijen verstrekte informatie. Het optreden van de klachtenbemiddelaar is gericht op dialoog: samen met de klager en maatschappelijke organisatie zoeken naar een oplossing voor de kwestie. De klachtenbemiddelaar heeft hierbij een bemiddelende rol: hij/zij gaat met de partijen in gesprek, laat de partijen hun standpunt belichten, verkent de belangen en probeert tot een oplossing te komen. 2. Als de klager van mening is dat dat bemiddeling niet voldoende resultaat oplevert, kan de klager besluiten om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtenbemiddelaar wijst de klager op deze mogelijkheid. 3. Indien de klager dat wenst, kan de klachtenbemiddelaar ondersteuning bieden bij de procedure bij de klachtencommissie. 4. Indien een klacht schriftelijk naar de klachtencommissie is gestuurd, en er nog geen contact is geweest met de onafhankelijke klachtenbemiddelaar van het Adviespunt Zorgbelang, dan zal deze, hiertoe gemandateerd door de klachtencommissie, eerst contact opnemen met de klager om te kijken of bemiddeling al heeft plaatsgevonden dan wel nog mogelijk is.

Artikel 4 DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE 1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, onder wie een voorzitter, en maximaal vijf. De leden zijn niet werkzaam bij een van de aangesloten organisaties. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door Zorgbelang Gelderland/Utrecht. Zij worden voorgesteld aan de deelnemende organisaties door middel van een korte profielschets. 2. De leden van de klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter, een vicevoorzitter en secretaris. 3. De taak van de klachtencommissie is het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar vastgesteld (huishoudelijk) reglement. 4. De klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggenspraak. 5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor drie jaren. Zij kunnen eenmaal voor dezelfde periode worden herbenoemd. 6. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie ontvangen voor deelname aan commissievergaderingen en/of behandeling van klachten (zoals het bijwonen van hoorzittingen) een nader vastgesteld bedrag en een vergoeding voor gemaakte reiskosten via Zorgbelang Gelderland/Utrecht. 7. Bij aftreden van een lid van de klachtencommissie benoemt de klachtencommissie een nieuw lid. De zittende leden van de commissie worden in de gelegenheid gesteld met het nieuwe lid, voorafgaande aan de benoeming, kennis te maken. 8. De klachtencommissie kan een lid schorsen of ontslaan, al dan niet of op advies van een of meer deelnemende organisaties, wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens dwingende redenen op grond waarvan het lidmaatschap niet kan worden gehandhaafd.

Zorgbelang Inclusief faciliteert de klachtencommissie zodat deze zijn werk naar behoren kan uitvoeren en biedt de klachtencommissie secretariële ondersteuning, indien de klachtencommissie dat noodzakelijk acht voor zijn functioneren.

Artikel 5 DE KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE 1. Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twaalf maanden nadat de feitelijke aanleiding daartoe is ontstaan. 2. De klager richt zich schriftelijk tot de voorzitter van de klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient. Het postadres is gevestigd bij Zorgbelang Gelderland/Utrecht, Weerdjesstraat 168 te Arnhem, ter attentie van de voorzitter van de Onafhankelijke Klachtencommissie. 3. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst, en beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen omkleed. 4. De klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure. De

Klachtenregeling

klachtencommissie brengt ook degene over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de directeur/bestuurder van de organisatie. 5. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling als interne klachtenbehandeling niet mogelijk of gewenst is, respectievelijk als de klager laat weten dat de interne behandeling niet tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid. 6. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling nadat bij de klager is geverifieerd of een voorstel tot bemiddeling is gedaan. 7. De klager behoudt het recht om de klacht rechtstreeks door de commissie te laten behandelen. 8. Ingeval de klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de klachtencommissie de organisatie om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor, in elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie kan besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht. 9. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen. De organisatie is gehouden deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. Alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt wordt vanwege de klachtafhandeling op de hoorzitting zowel aan klager als aangeklaagde in afschrift toegestuurd of overgelegd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/afschrift worden geweigerd. 10. Klager kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon (dit kan zijn een professionele ondersteuner van Zorgbelang of een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient dit vooraf kenbaar te maken. Bij zeer zwaarwegende omstandigheden en met redenen omkleed kan een persoonlijke ondersteuner van de klager door de klachtencommissie geweigerd worden. 11. De klachtencommissie beoordeelt of een hoorzitting noodzakelijk is, en of beide partijen of een van de partijen uitgenodigd moeten worden. De hoorzitting is niet openbaar. 12. De klachtencommissie stelt binnen zes weken (na de zitting) de klager, degene over wiens gedraging, uitlating of dienstverlening is geklaagd, en de directeur/bestuurder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van (onderdelen van) de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen. 13. Het besluit van de klachtencommissie is niet bindend, maar een zwaarwegend advies aan de klager en aan de directeur/bestuurder van de organisatie. 14. Bij afwijkingen van de termijnen doet de klachtencommissie aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, en directeur/bestuurder van de organisatie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

ARTIKEL 6 BESLUIT VAN DE DIRECTEUR/BESTUURDER 1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de directeur/bestuurder de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of en zo ja welk besluit zij naar aanleiding van dat oordeel en van eventuele gedane aanbevelingen neemt. Indien de directeur/bestuurder afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie deelt de directeur/bestuurder dit met redenen omkleed mee aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie. 2. In de reactie van de directeur/bestuurder aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de directeur/bestuurder geen beroep mogelijk is. 3. Bij afwijking van de genoemde termijn van vier weken doet de directeur/bestuurder daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie onder

Klachtenregeling

vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.

ARTIKEL 7 KLACHT OVER DE DIRECTEUR/BESTUURDER 1. Een klacht over een gedraging of uitlating van de directeur/bestuurder jegens een cliënt wordt door de klachtencommissie opgenomen met de Raad van Toezicht van de organisatie. 2. Bovenstaande procedure geldt ook voor de directeur/bestuurder. 3. Conform hierboven beschreven procedure zal de klachtencommissie optreden en tenslotte een oordeel geven waarvan zij dan niet alleen de directeur/bestuurder maar ook de Raad van Toezicht op de hoogte brengt. De Raad van Toezicht handelt daarop conform het gestelde in artikel 6.

ARTIKEL 8 KLACHTEN OVER ERNSTIGE SITUATIE MET EEN STRUCTUREEL KARAKTER Indien een klacht zich richt op een – naar het oordeel van de klachtencommissie- ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de directeur/bestuurder daarvan onverwijld schriftelijk in kennis. Indien het de directeur/bestuurder betreft, zal de klachtencommissie de voorzitter van de Raad van Toezicht hiervan in kennis stellen.

ARTIKEL 9 REGISTRATIE VAN KLACHTEN 1. Elke organisatie kent een eigen klachtenregistratiesysteem zowel voor de interne klachten als de door de klachtencommissie behandelde klachten. 2. De klachtencommissie registreert en documenteert de door haar behandelde klachten. 3. Vernietiging van de registratie over een kalenderjaar vindt niet later dan vijf jaar na afsluiting van het jaar plaats.

ARTIKEL 10 JAARLIJKSE REGISTRATIE EN RAPPORTAGE KLACHTENBEMIDDELAAR 1. De klachtenbemiddelaar registreert en documenteert de door haar behandelde klachten. 2. Jaarlijks wordt een geanonimiseerd signaleringsrapport opgesteld.

11. EEN BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE INGEDIENDE KLACHT IS NIET ONTVANKELIJK.. - wanneer de Klacht niet valt binnen de definitie zoals bedoeld is in Artikel 1; - indien er over hetzelfde feit of dezelfde gebeurtenis door de Klager al eerder een Klacht is ingediend, tenzij er sprake is van nieuwe en niet eerder in behandeling genomen feiten; - wanneer niet voldaan wordt aan het bepaalde in artikel 5 lid 1; - indien de Klager zich ter zake van de Klacht kan wenden tot de rechter of een andere externe instantie die een oordeel over de Klacht zal uitspreken.

12. JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 1. De klachtencommissie zorgt er voor dat over elk kalenderjaar een geanonimiseerd jaarverslag wordt opgesteld. Het jaarverslag bevat informatie over aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de uitspraken van de klachtencommissie en de daaropvolgende besluiten van de directeur/bestuurder. 2. Het jaarverslag wordt jaarlijks toegezonden aan de organisaties die deelnemen aan de Onafhankelijke Klachtencommissie.

BELANGRIJKE CONTACTGEGEVENS

De klachtenregeling, het telefoonnummer van de klachtenbemiddelaar van het Adviespunt Zorgbelang en het postadres van de klachtencommissie zijn te vinden op de website van de organisatie en worden op verzoek aan cliënten toegestuurd

Klachtenregeling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de Onafhankelijke Klachtencommissie en is in werking met ingang van 1 maart 2016. De regeling is geactualiseerd in februari 2019. De klachtenregeling wordt gratis beschikbaar gesteld. Het postadres van de klachtencommissie is: Onafhankelijke Klachtencommissie, p/a Zorgbelang Inclusief, Postbus 5310, 6802 EH Arnhem

Klachtenbemiddelaar Adviespunt Zorgbelang: telefoon: 026-202 06 25
De klachtenregeling wordt gratis beschikbaar gesteld.