

## **KLACHTENREGELING**

### Onafhankelijke Klachtencommissie Gelderland/Utrecht

Oktober 2016

#### VOORWOORD

De Onafhankelijke Klachtencommissie Gelderland/Utrecht is opgericht door Zorgbelang Gelderland/Utrecht 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 Gelderland/Utrecht.

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 Gelderland 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

### 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 Gelderland/Utrecht (ZBG).

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 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 Gelderland/Utrecht faciliteert de klachtencommissie zodat deze zijn werk naar behoren kan uitvoeren.

Zorgbelang Gelderland/Utrecht 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 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 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.

## **ARTIKEL 11 JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE**

1. De klachtencommissie zorgt er voor dat over elk kalenderjaar een geanoniseerd 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

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de Onafhankelijke Klachtencommissie en is in werking met ingang van 1 maart 2016.

De klachtenregeling wordt gratis beschikbaar gesteld.

Het postadres van de klachtencommissie is:

Onafhankelijke Klachtencommissie, p/a Zorgbelang Gelderland/Utrecht, Postbus 5310, 6802 EH Arnhem

Klachtenbemiddelaar Adviespunt Zorgbelang: telefoon: 026-202 06 25

e-mail: [adviespunt@zorgbelang gelderland.nl](mailto:adviespunt@zorgbelang gelderland.nl)