Klachtenregeling cliënten

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening

Voorwoord

Op 29 mei 1995 werd de Wet klachtrecht cliënten aangenomen. Deze trad op 1 augustus van dat jaar in werking. Daarmee werd vastgesteld, dat m.i.v. 1 november 1995 in alle voorzieningen voor Maatschappelijke Opvang een regeling voor de behandeling van klachten getroffen moest worden. De werkgeversorganisatie VOG, heeft destijds in nauwe samenwerking met de Federatie Opvang een model klachtregeling ontworpen. Aanvankelijk hebben de meeste instellingen zich allereerst met een interne klachtregeling beziggehouden. Er moest echter ook een externe onafhankelijke commissie komen.

In de loop van 2000 is op initiatief van de Stichtingen Hospitium Den Eikelaar, Hospitium Blijenhof en De Vleugel zo'n commissie opgericht. Daar konden cliënten van de instellingen een klacht voorleggen, nadat een beroep op de interne klachtregeling, naar mening van de cliënt, niet tot een bevredigende oplossing had geleid.

In de loop van de tijd is bij de commissie de behoefte ontstaan om een eigen klachtenreglement op te stellen. Dit kan dan bij een nieuwe aanvraag worden uitgereikt. Het reglement is besproken met en vastgesteld door de aangesloten instellingen tijdens een bijeenkomst van de directies met de klachtencommissie in januari 2008. Toen is ook besloten de naam van de commissie te wijzigen in Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening (KcMD).

In 2021 waren de volgende instellingen bij de klachtencommissie aangesloten:
Stichting Wender
Stichting WerkPro
Vereniging Open Hof
Stichting Vlechter

In 2020/2021 is het reglement geactualiseerd en aangepast. Het aangepaste reglement is vastgesteld tijdens een bijeenkomst van de directies met de klachtencommissie in juni 2021.

Mr. Inge Hidding
Voorzitter van de KcMD
Diever, 1 oktober 2021

Artikel 1 **Begripsbepalingen**

a **Cliënt(e)**
Degene die gebruikt maakt of heeft gemaakt van de hulp- en dienstverlening van de aangesloten instelling.

b **Medewerk(st)er**
Degene door wie met de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:
1. arbeidsovereenkomst;
2. overeenkomst tot opdracht;
3. stage – overeenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.

c. **Instelling**
Een instelling in het kader van dit klachtenreglement is
1. een stichting of vereniging, die werkzaam is op het terrein van maatschappelijke dienstverlening
2. die schriftelijk akkoord is gegaan met dit reglement.

d. **Het bestuur**
Het bestuur van de rechtspersoon dat de instelling beheert.

e. **Klacht**
Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt(e) over de wijze waarop hij/zij behandeld is door de instelling of door een medewerk(st)er van de instelling.
Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt(e).

f. **Klager**
Een cliënt(e) die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

g. **Klachtenfunctionaris**
Door aangesloten instelling aangewezen contactpersoon waar cliënten van de instelling een klacht in kan dienen.

g. **Klachtencommissie**
De Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening ingesteld en in stand gehouden door de besturen van de aangesloten instellingen om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur (de besturen).

h. **Ambtelijk secretaris**
De secretaris van de klachtencommissie; een werknemer van een van de aangesloten instellingen die de werkzaamheden van de klachtencommissie op secretarieel en organisatorisch niveau ondersteunt. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie en stemt dus ook niet mee.

i. **Plaatsvervangend ambtelijk secretaris**
Vervangt de ambtelijk secretaris indien een klacht is ingediend tegen de instelling waar het ambtelijk secretariaat gevestigd is.

j. **Geschillencommissie**
Geschilleninstantie als bedoeld in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Artikel 2 **Samenstelling, voordracht en benoeming van de klachtencommissie**

2.1 De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een vice-voorzitter en twee leden, hierna tezamen te noemen: de leden van de klachtencommissie, die allen zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van de instellingen. De voorzitter en de vice-voorzitter zijn juristen.

2.2 De voorzitter van de klachtencommissie meldt een (de) vacature(s) bij de instellingen met het verzoek een nieuwe kandidaat (-aten) voor te dragen. De kandidaat (-aten) wordt (worden) eerst door de instellingen gemeld bij de andere aangesloten instellingen. Wanneer die geen bezwaar hebben tegen de voorgedragen kandidaat (-aten) doet de instelling een voordracht aan de Klachtencommissie. .
De klachtencommissie maakt kennis met de voorgedragen kandidaat. Nadat de klachtencommissie en de kandidaat zich positief hebben uitgesproken over de vervulling van de vacature benoemt de commissie de kandidaat.

2.3 Deze benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar.
De leden kunnen voor één aaneensluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.

2.4 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:
a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
b. doordat een commissielid overlijdt;
c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
d. doordat een commissielid door de overige commissieleden uit zijn functie wordt ontheven wegens:
- verwaarlozing van zijn taak
- schending van het bepaalde in artikel 15
- andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;

2.5 Het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie rouleert; iedere vier jaar wordt het ambtelijk secretariaat door een andere instelling uitgevoerd.

Artikel 3 **Werkwijze van de klachtencommissie**

3.1 De Klachtencommissie houdt jaarlijks twee vergaderingen, één in het voorjaar en één in het najaar. Bij de vergadering in het voorjaar zijn de directeuren van de aangesloten instellingen aanwezig; bij de vergadering in het najaar zijn in ieder geval gedurende een deel van de vergadering de klachtenfunctionarissen van de aangesloten instellingen aanwezig.

3.2 Verder komt de commissie bijeen zodra een ontvangen klacht daartoe aanleiding geeft. Zie voor de werkwijze artikel 6 van dit reglement.

Artikel 4. **Verschoning en wraking**

4.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen, die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

4.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

4.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen, die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

4.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen.

Artikel 5 **Indiening van de klacht**

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

a. de cliënt(e);
b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
c. zijn/haar nabestaanden;
d. personen die door de cliënt(e) zijn gemachtigd.

5.1 Een klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk ingediend bij de (plaatsvervangend) ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Een cliënt kan de klacht ook rechtstreeks mondeling – laten - indienen.

5.2 Indien een klacht wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris die werkzaam is bij de instelling waartegen de klacht gericht is, draagt de ambtelijk secretaris de ondersteuning van de zaak terstond over aan de plaatsvervangend ambtelijk secretaris.

5.3 De (plaatsvervangend) ambtelijk secretaris van de klachtencommissie zet een mondeling ingediende klacht op schrift en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

5.3 Bij het indienen van de klacht is de klager verplicht zijn adres, postadres of emailadres kenbaar te maken.

5.4 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie.

5.5 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 6 **Behandeling van de klacht**

6.1 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie stuurt de klacht binnen twee dagen door naar de leden van de klachtencommissie en draagt er zorg voor dat binnen twee werkdagen na ontvangst aan de klager bericht van ontvangst van de klacht gezonden wordt tezamen met informatie over het verdere verloop van de procedure.

6.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen vier werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager. Als de instelling is aangesloten bij een geschillencommissie wordt klager daarbij geïnformeerd over de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan die geschillencommissie.

6.3 Indien de klacht wel in behandeling kan worden genomen zendt de ambtelijk secretaris zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier werkdagen na ontvangst van de klacht, een afschrift daarvan aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen tien werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

6.4 De ambtelijk secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen tien werkdagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.

6.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.

6.6 De mondelinge behandeling vindt zo spoedig mogelijk plaats maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Bij onvoorziene omstandigheden kan deze termijn eenmalig met twee weken worden verlengd, dit ter beoordeling van de klachtencommissie.

6.7 Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

6.8 Voorafgaand aan de mondelinge behandeling hebben alle commissieleden kennis kunnen nemen van de klacht. Ook voorafgaand aan de mondelinge behandeling heeft de voorzitter met de leden overlegd welke leden de klacht zullen gaan behandelen.

6.9 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken, waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 7 **Bijstand**

De klager en degene waarover wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 8 **Het verstrekken van inlichtingen**

8.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd, bij de betrokken instelling en bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van partijen. Indien de klacht zich richt tegen een medewerk(st)er, is voor het inwinnen van informatie bij de instelling, geen toestemming van de medewerk(st)er nodig.

8.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

8.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan partijen.

8.4 Onverlet het bepaalde in artikel 8.2 en artikel 8.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 9 **Inzagerecht**

Zowel de klager als de betrokken medewerk(st)er(s), als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien.
Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 10 **Beslissing klachtencommissie**

10.1 De klachtencommissie neemt binnen 10 werkdagen na de mondelinge behandeling of binnen 10 werkdagen na de beslissing de zaak niet mondeling te behandelen, een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.

10.2 De klachten commissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

10.2 Indien de termijn van 10 werkdagen genoemd in artikel 10.1 niet haalbaar is, dan kan de klachtencommissie deze termijn eenmalig verlengen,
De klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

10.3 Indien de klacht door de klachtencommissie ongegrond wordt verklaard, wordt klager geïnformeerd over de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie waarbij de betreffende instelling is aangesloten.

Artikel 11 **Maatregelen bestuur**

11.1 Het bestuur van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

11.2 Alleen als sprake is van uitzonderlijke omstandigheden waardoor als gevolg van overmacht de in artikel 11.1 genoemde termijn van een maand niet haalbaar is, kan het bestuur deze termijn eenmalig met maximaal een maand verlengen. Het bestuur doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken

Artikel 12 **Periodieke rapportage**

De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan het bestuur van de instellingen.

Artikel 13 **Verslag**

Het bestuur van de instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Artikel 14 **Bekendmaking klachtenregeling**

De instelling brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

Artikel 15 **Geheimhouding**

15.1 Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

15.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mede.

Artikel 16 **Beschikbaar stellen faciliteiten**

16.1 De instellingen stellen aan de leden alsmede aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken,

16.2 De leden ontvangen een presentiegeld per bijgewoonde vergadering c.q. per behandelde klacht. Onkosten, zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten worden vergoed door de instellingen.

Artikel 17 **Kostenprocedure**

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

Artikel 18 **Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de klachtencommissie na overleg met en instemming van het bestuur van de instellingen.

Artikel 20 **Slotbepalingen**

20.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid).

20.2 Het aangepaste reglement treedt in werking op 1 oktober 2021.