

<b>Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst</b>			
Naam document	<b>Klachtenreglement Clienten</b>	HKZ norm	<b>3.3 / 4.25</b>
Versiedatum	<b>2009-05-01</b>	Evaluatiedatum	<b>2010-05-27</b>
Autorisatie Datum	<b>Directie, Mei 2009</b>	Auteur	<b>Medewerker kwaliteitsbeleid</b>

## **Klachtenreglement voor cliënten Maashorst**

De Stichting Maashorst; gevestigd te Reek

*overwegende*

- dat van instellingszijde gestreefd wordt naar een hulpverlening aan cliënten van optimale kwaliteit;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de zijde van de instelling;
- dat het daarbij de voorkeur verdient dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing daarvan de cliënt in de gelegenheid dient te zijn een klacht jegens de instelling in te dienen;

*gelet op*

- hoofdstuk XII van de Wet op de jeugdzorg;

*stelt vast*

de regeling Klachtrecht cliënten Stichting Maashorst.

### **Mogelijkheden van klachtbehandeling**

#### Bespreken, Bemiddelen, Behandelen

Stichting Maashorst voorziet in meerdere mogelijkheden voor de behandeling van klachten. Naar wens en behoefte kunnen zowel de klager als de aanklaagde gebruik maken van toegankelijke en professionele klachtenondersteuning, klachtenbespreking, klachtenbemiddeling en/of klachtenbehandeling door een klachtencommissie.

Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, in de lijn op te lossen. Echter de klager is vrij in zijn keuze op welke wijze hij zijn klacht kenbaar maakt.

Doelen van de klachtenregeling zijn: het zo goed mogelijk oplossen van de onvrede van de klager en het bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van dienstverlening. De cliënt kan zijn klacht op de volgende manieren kenbaar maken:

#### Bespreken

De cliënt kan zijn onvrede bespreekbaar maken bij de meest gerede persoon, dit kan o.a. zijn de leidinggevende, de persoonlijk begeleider, e.d. Op deze wijze kunnen rechtstreeks achterliggende vragen worden beantwoord, kan opheldering worden gegeven bij misverstanden en wordt getracht problemen op te lossen. Dit is de kans bij uitstek om snel, zonder formalisering en adequaat, te reageren op klachten. Om deze redenen wordt de klager gestimuleerd de beklagde rechtstreeks aan te spreken.

#### Bemiddelen

De cliënt kan voor deze mogelijkheid kiezen in geval bespreken niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Tevens kan de klager ook direct van de mogelijkheid van bemiddelen gebruik maken, bijvoorbeeld wanneer de klager de verwachting heeft dat bespreken geen oplossing zal bieden. De bemiddeling is gericht op behoud of verbetering van de relatie van de partijen op de langere termijn.

<b>Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst</b>			
Naam document	<b>Klachtenreglement Clienten</b>	HKZ norm	<b>3.3 / 4.25</b>
Versiedatum	<b>2009-05-01</b>	Evaluatiedatum	<b>2010-05-27</b>
Autorisatie Datum	<b>Directie, Mei 2009</b>	Auteur	<b>Medewerker kwaliteitsbeleid</b>

De klacht wordt gemeld bij de directie. Deze doet de klager een voorstel voor een bemiddelaar.

De bemiddelaar is onafhankelijk en onpartijdig, hij / zij helpt de partijen met elkaar te onderhandelen om tot een voor beide bevredigende oplossing te komen. De bemiddelaar onderzoekt de mogelijkheid van bemiddeling en spreekt hiertoe met alle bij de klacht betrokken partijen. Bemiddeling vindt plaats als zowel de klager als de aangeklaagde hiervoor kiezen en de bemiddelaar het vertrouwen geniet van beide partijen.

De bemiddelaar spreekt geen oordeel uit en is niet bevoegd om maatregelen jegens één van de betrokken partijen te nemen. De bemiddeling stopt wanneer de klager genoegen neemt met de bereikte oplossing of wanneer één van de partijen en/of de bemiddelaar kenbaar maakt geen mogelijkheden (meer) te zien voor het bereiken van een oplossing. De bemiddelaar heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden. De bemiddelaar neemt niet deel aan procedures ter beoordeling van klachten en is niet op enige wijze bij deze beoordeling betrokken.

#### Behandelen

Tot slot heeft de klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Zoals eerder gezegd kiest de klager zelf binnen de bovenstaande mogelijkheden waar hij zijn klacht kenbaar maakt. Stichting Maashorst heeft een duidelijke voorkeur om de klacht in lijn te bespreken en / of te bemiddelen. Desgewenst kan de klager rechtsreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie. Van enige vorm van toetsing vooraf van bijvoorbeeld de rechtmatigheid van een klacht als screening voor doorgeleiding naar een van de klachtencommissies is in de, in deze regeling beschreven, werkwijze geen sprake.

Het is mogelijk dat de klager eerst kiest voor bespreken / bemiddelen en daarna eventueel nog voor behandelen zodat er sprake is van een combinatie van de mogelijkheden. Bij het maken van een keuze in de te volgen procedure kan zowel de klager als de aangeklaagde zich, indien gewenst, laten adviseren en bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of een door hem of haar zelf gekozen vertrouweling.

#### **Artikel 1 Definities**

- 1.1 *De uitvoerder:* Stichting Maashorst
- 1.2 *Gedraging:* enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder en pleegouder
- 1.3. *Klacht:* Een uiting van ontevredenheid, misgenoegen, zorgen of kritiek betreffende een situatie, gebeurtenis, bejegening of een in de organisatie bestaande gewoonte, die door de 'klager' als "niet juist" wordt ervaren. Hieronder wordt tevens verstaan; agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie, e.d.  
Een klacht kan tevens gericht zijn op een besluit dat in de organisatie is genomen dan wel gericht zijn op de wijze van de totstandkoming van een besluit.  
Er dient sprake te zijn van een redelijk belang naar oordeel van de klachtencommissie.

## Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst

Naam document	<b>Klachtenreglement Clienten</b>	HKZ norm	<b>3.3 / 4.25</b>
Versiedatum	<b>2009-05-01</b>	Evaluatiedatum	<b>2010-05-27</b>
Autorisatie Datum	<b>Directie, Mei 2009</b>	Auteur	<b>Medewerker kwaliteitsbeleid</b>

- 1.4 *Klager*: de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder en pleegouder die onvrede wenst te uiten over een gedraging van de uitvoerder of van voor hen werkzame personen jegens hem en, indien hij of zij bevoegd is deze te vertegenwoordigen, jegens de jeugdige.
- 1.5 *De commissie*: de klachtencommissie belast met de behandeling van klachten, bedoeld in artikel 68 Wet op de jeugdzorg.
- 1.6 *Bestuurder*: de algemeen directeur of de raad van bestuur van de uitvoerder, dan wel degene die namens hen belast is met de verantwoordelijkheid voor afhandeling van klachten.
- 1.7 *Bemiddeling*: een gesprek tussen een daartoe namens de uitvoerder aangewezen persoon en de klager, om te bezien of het verschil van mening kan worden opgelost dat ten grond ligt aan de klacht.

### **Artikel 2 De commissie**

- 2.1 De uitvoerder heeft een commissie die bestaat uit tenminste drie leden waaronder een voorzitter. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris die zelf geen deel uitmaakt van de commissie. Geen van leden van de commissie is bij of voor de stichting werkzaam.
- 2.2 Aan de behandeling van een klacht neemt nooit de persoon deel op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 2.3 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar op te stellen reglement, dat goedkeuring behoeft van de uitvoerder.
- 2.4 De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van twee jaar. Na deze periode wordt deze benoeming jaarlijks stilzwijgend verlengd. Commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de uitvoerder. De leden kunnen slechts van hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere reden op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijze niet kan worden verlangd.
- 2.5 Bij ontstentenis van een der leden van de commissie wordt zo spoedig mogelijk door of namens het bestuur van de uitvoerder een plaatsvervanger benoemd.

### **Artikel 3 De klachtbehandeling**

- 3.1 Klager wendt zich mondeling of schriftelijk tot de commissie. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. Mondelinge klachten worden door de secretaris van de klachtencommissie terstond mogelijk op schrift gesteld. De klager kan zich in deze laten ondersteunen door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (CVP).
- 3.2 Indien het een klacht omtrent vermoedens van kindermishandeling betreft, treedt onmiddellijk het protocol bij vermoedens van kindermishandeling in werking.
- 3.3 De klacht wordt uiterlijk binnen drie maanden na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging schriftelijk ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is naar het oordeel van de commissie niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
- 3.4 Aan de klager wordt door of namens de commissie binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden, waarbij vastgesteld wordt of de commissie de klacht al dan niet ontvankelijk acht.

## Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst

Naam document	<b>Klachtenreglement Clienten</b>	HKZ norm	<b>3.3 / 4.25</b>
Versiedatum	<b>2009-05-01</b>	Evaluatiedatum	<b>2010-05-27</b>
Autorisatie Datum	<b>Directie, Mei 2009</b>	Auteur	<b>Medewerker kwaliteitsbeleid</b>

- 3.5 Indien de commissie een klacht ontvankelijk acht, onderzoekt de commissie of een daartoe gemandateerd lid van de commissie of de mogelijkheid van bemiddeling reeds is ingezet en/of bemiddeling alsnog tot de mogelijkheden behoort. In dat geval zal zij een voorstel daartoe, inclusief de periode die de bemiddeling mag kosten, voorleggen aan de klager en de bestuurder.  
Indien beiden daarmee instemmen, legt de bestuurder ter instemming aan de klager voor welke persoon namens de instelling zal proberen in de bemiddeling te komen tot het oplossen van het verschil van mening dat aan de klacht ten grondslag ligt.
- 3.6 Indien een bemiddeling niet haalbaar is c.q. niet slaagt, stelt de commissie de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Een afschrift hiervan wordt gezonden aan degene over wie is geklaagd respectievelijk de klager, die vervolgens in de gelegenheid wordt gesteld daarop te reageren. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.
- 3.7 De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de klager, aan de commissie te overleggen. Bij het verstrekken van de informatie dient de persoonlijke levenssfeer beschermd te worden (geen informatie van/over derden zonder hun toestemming). Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is voor klager en degene over wie is geklaagd, in beginsel ter inzage.
- 3.8 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en kent een geheimhoudingsplicht.
- 3.9 De commissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en de bestuurder binnen zes weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend (de periode van opschorting en bemiddeling niet meegerekend), schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling.
- 3.10 Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de bestuurder onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.
- 3.11 Indien de commissie van oordeel is dat de schorsing van enig besluit of een voorlopige voorziening gerechtvaardigd is, brengt ze dienaangaande een aanbeveling uit aan de bestuurder, die binnen zeven werkdagen een gemotiveerde beslissing neemt overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.

### **Artikel 4 De klachtafhandeling**

- 4.1 De bestuurder deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 4.2 Indien het de bestuurder niet mogelijk is zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed, mededeling aan klager, degenen over wie is geklaagd en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

<b>Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst</b>			
Naam document	<b>Klachtenreglement Clienten</b>	HKZ norm	<b>3.3 / 4.25</b>
Versiedatum	<b>2009-05-01</b>	Evaluatiedatum	<b>2010-05-27</b>
Autorisatie Datum	<b>Directie, Mei 2009</b>	Auteur	<b>Medewerker kwaliteitsbeleid</b>

#### **Artikel 5. Niet (verder) be-/afhandelen van een klacht**

- 5.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling.
- 5.2 De commissie c.q. de bestuurder is bevoegd een klacht niet c.q. niet verder te be-/afhandelen indien blijkt dat vanwege de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft:
  - a. strafvervolgning is/wordt ingesteld;
  - b. een eis tot schadevergoeding is/wordt ingediend bij de rechtbank, dan wel een schadeclaim op basis van aansprakelijkheid is ingediend.

#### **Artikel 6. Verslaglegging**

- 6.1 De bestuurder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de door bespreking, bemiddeling en door de commissie behandelde klachten worden aangegeven. Dit verslag wordt voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar gezonden aan de inspectie, de provincie en de cliëntenraad.
- 6.2 De bestuurder kan besluiten de mededelingen als bedoeld in artikel 4.1 openbaar te maken, waarbij de klager anoniem dient te blijven.

#### **Artikel 7. Slotbepalingen**

- 7.1 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de bestuurder, worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter het bestuur/ raad van toezicht.
- 7.2 Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de uitvoerder.
- 7.3 Deze regeling wordt bij aanvang van de hulpverlening aan cliënten ter kennis gebracht. Op verzoek wordt hun een exemplaar verstrekt.

Dit reglement is vastgesteld op 5 januari 2009 en treedt op 27 mei 2009 in werking.

<b>Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst</b>			
Naam document	<b>Klachtenreglement Clienten</b>	HKZ norm	<b>3.3 / 4.25</b>
Versiedatum	<b>2009-05-01</b>	Evaluatiedatum	<b>2010-05-27</b>
Autorisatie Datum	<b>Directie, Mei 2009</b>	Auteur	<b>Medewerker kwaliteitsbeleid</b>

## **Reglement (ex art. 2 lid 3 van de klachtenregeling) klachtencommissie**

### **Artikel 1 Samenstelling**

- 1.1 De klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 2 van klachtenregeling van de stichting Maashorst, bestaat uit tenminste drie vaste leden en een of meerdere vervangers.
- 1.2 De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur van de stichting aangezocht op grond van persoonlijke c.q. professionele kwaliteiten.
- 1.3 De instelling streeft ernaar dat één van haar leden, aan een Nederlandse universiteit, de hoedanigheid van meester of doctorandus in de rechten heeft verkregen. Tevens streeft de instelling ernaar dat één van haar leden ouder is van een ex-kind van de stichting Maashorst.

### **Artikel 2 Vergaderingen**

- 2.1 De commissie belegt haar vergaderingen naar aanleiding van een binnengekomen klacht c.q. binnengekomen klachten.
- 2.2 Eenmaal per jaar vergadert de commissie over de navolgende onderwerpen:
  - Evaluatie van de werkzaamheden in het afgelopen jaar
  - Werkwijze van de commissie
  - Evaluatie van de ingekomen klachten
  - Verslaglegging van de werkzaamheden en aanbevelingen van de commissie aan de bestuurder van Maashorst conform art. 6. van de klachtenregeling
- 2.3 De vergaderingen van de commissie zijn niet openbaar.
- 2.4 De commissie maakt voor haar vergaderingen gebruik van de faciliteiten en het secretariaat van de stichting Maashorst.

### **Artikel 3**

De commissie neemt geen anonieme klachten in behandeling.

### **Artikel 4 Dossiervorming**

- 4.1 De commissie maakt van iedere bij haar ingediende klacht een dossier aan. In dit dossier worden alle op de klacht betrekking hebbende stukken opgenomen. In ieder geval worden daarin de volgende stukken opgenomen:
  - De personalia van de klager en degene over wie geklaagd wordt
  - Een omschrijving van de klacht en het verweer van degene over wie geklaagd wordt
  - Een beschrijving van de werkwijze van de commissie aangaande de klacht en de resultaten daarvan
  - Een afschrift van alle door en met de commissie gevoerde correspondentie inzake de klacht
  - Het oordeel van de commissie en het door haar uitgebrachte advies
  - Wijze van klachtafhandeling door de bestuurder
- 4.2 Indien een klacht wordt ingetrokken gedurende het verloop van de procedure wordt er geen dossier aangemaakt c.q. wordt het reeds aangemaakte dossier op adequate wijze vernietigd.
- 4.3 Op de dossiervorming van de commissie is het privacyreglement van de stichting Maashorst onverkort van toepassing.
- 4.4 Vernietiging van het klachtendossier dient niet eerder dan vijf en niet later dan zes jaar na afsluiting van het dossier plaats te vinden.
- 4.5 Het secretariaat van Maashorst fungeert tevens als secretariaat van de klachtencommissie.

### **Artikel 5**

De commissie oordeelt en adviseert de bestuurder op basis van meerderheid van stemmen.

## Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst

Naam document	<b>Klachtenreglement Clienten</b>	HKZ norm	<b>3.3 / 4.25</b>
Versiedatum	<b>2009-05-01</b>	Evaluatiedatum	<b>2010-05-27</b>
Autorisatie Datum	<b>Directie, Mei 2009</b>	Auteur	<b>Medewerker kwaliteitsbeleid</b>

### Verloop klachtenprocedure conform Klachtenreglement voor cliënten Maashorst

Cliënt uit ontevredenheid, misgenoegen, zorgen of kritiek betreffende een situatie, gebeurtenis, bejegening of een in de organisatie bestaande gewoonte, die als "niet juist" wordt ervaren.

#### 1. Bespreking

Cliënt bespreekt de klacht met direct betrokkenen en/of leidinggevende.

>>>

Verslaglegging: Betrokkene of leidinggevende  
Aan: cliënt, beklagde, manager zorg  
Manager Zorg rapporteert aan directie

#### 2. Bemiddeling

Cliënt meldt de klacht bij de directie Maashorst. Deze doet een voorstel tot het inzetten van een bemiddelaar.

>>>

Verslaglegging: Bemiddelaar  
Aan: cliënt, beklagde en directie

#### 3. Behandeling

Cliënt meldt de klacht bij de klachtencommissie. Deze onderzoekt of bemiddeling reeds is ingezet en/of alsnog mogelijk is.

Bemiddeling is (alsnog) mogelijk:

##### 3a. Bemiddeling

Op verzoek klachtencommissie.

>>>

Verslaglegging: Bemiddelaar  
Aan: cliënt, beklagde, klachtencie  
Klachtencommissie rapporteert aan directie

Bemiddeling is **niet** mogelijk:

##### 3b. Procedure Klachtencommissie

1- Commissie verzoekt aangeklaagde om schriftelijke toelichting en hoort evt. getuigen. Klager kan zich verweren tegen de schriftelijke toelichting van de aangeklaagde.

>>>

Klachtencommissie stuurt schriftelijke reactie beklagde aan klager.

2- Oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht en eventueel aanbeveling aan bestuurder.

>>>

Verslaglegging: Klachtencie  
Aan: cliënt, beklagde, directie

3- Beslissing van de bestuurder waarin wordt aangegeven of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en welke maatregelen hij zal nemen.

>>>

Verslaglegging: Directie  
Aan: cliënt, beklagde, klachtencie.

De bestuurder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de door bespreking, bemiddeling en door de commissie behandelde klachten worden aangegeven. Dit verslag wordt voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar gezonden aan de inspectie, de provincie en de cliëntenraad.