

## **REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE<sup>1</sup>**

**Groningen, juni 2022**

---

<sup>1</sup> Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg).

## INHOUDSOPGAVE

|  |          |
|--|----------|
| <b>ALGEMENE UITGANGSPUNTEN .....</b>                 | <b>3</b> |
| INFORMELE OPLOSSING .....                            | 3        |
| KLACHTENTRAJECT .....                                | 3        |
| VERTROUWENSPERSOON .....                             | 3        |
| KLACHTENREGELING .....                               | 3        |
| TERMIJNEN.....                                       | 3        |
| TERUGKOPPELING NAAR DE ORGANISATIE EN KWALITEIT..... | 4        |
| <br>   |          |
| <b>ARTIKELN .....</b>                                | <b>5</b> |
| Artikel 1 Begripsbepalingen .....                    | 5        |
| Artikel 2 Procedures algemeen .....                  | 5        |
| Artikel 3 De Klachtencommissie.....                  | 6        |
| Artikel 4 Procedures Klachtencommissie .....         | 6        |
| Artikel 5 Besluitvorming Raad van Bestuur .....      | 8        |
| Artikel 6 Publicatie.....                            | 8        |
| Artikel 7 Dossievorming .....                        | 8        |
| Artikel 8 Middelen.....                              | 9        |
| Artikel 9 Overgangs- en slotbepalingen .....         | 9        |

## Algemene uitgangspunten

### *Informele oplossing*

Waar gewerkt wordt, gaat wel eens iets mis. De zorg en dienstverlening binnen Elker vormt daarop geen uitzondering. In een organisatie die cliëntgericht is en die een rechtstreeks contact met cliënten onderhoudt, mag verwacht worden dat het merendeel van de ontstane problemen tussen de cliënten en de hulpverleners wordt opgelost. Dit kan beschouwd worden als de informele oplossing van het probleem.

Vaak lukt het om met elkaar tot een oplossing te komen, maar soms blijkt dat niet goed mogelijk en leidt het gesprek tussen de cliënt en de betrokken werknemer of de leidinggevende niet tot een bevredigende oplossing. Dan kan de cliënt een klacht indienen bij de Klachtencommissie van Elker.

### *Klachtentraject*

De cliënt van Elker heeft een wettelijk vastgelegd recht om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. Dit kan nadat er in de informele sfeer geen oplossing is bereikt, maar de cliënt kan ook altijd rechtstreeks een klacht indienen bij de Klachtencommissie van Elker. De cliënt heeft hierin een eigen keuzevrijheid.

### *Vertrouwenspersoon*

Zowel de klagers als degene over wie geklaagd is kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

### *Klachtenregeling*

Doel van een klachtenregeling is om klagers een procedure te bieden, waarbij de behandeling van klachten zo adequaat en zorgvuldig mogelijk kan plaatsvinden. Middels een duidelijke procedure wordt het vertrouwen in de klachtafhandeling vergroot. Ook kan het bijdragen tot een veiliger klimaat om te klagen. Het kan de bereidheid tot het gebruikmaken van de procedure vergroten: klachten worden serieus genomen en professioneel afgehandeld. Een uniforme regeling bestrijdt willekeur en voorkomt rechtsongelijkheid voor zowel klager als aangeklaagde.

### *Gerechtelijke stappen*

De genoemde procedure voor behandeling van klachten laat onverlet de mogelijkheid van de klager om naar de rechter te gaan in daartoe geëigende gevallen.

### *Laagdrempeligheid en bekendheid*

Zowel in psychische als in praktische zin dient de drempel om te klagen binnen de organisatie zo laag mogelijk te zijn.

In de jeugdzorg ervaart de cliënt doorgaans een grote afhankelijkheid. De organisatie zal daarom extra dienen te investeren in een klimaat waarin klachten veilig geuit kunnen worden.

De potentiële klager mag [terecht of niet terecht] niet het gevoel hebben dat zijn uiting van ontevredenheid in de toekomst nadelige gevolgen zal krijgen. Niet alleen de procedure, maar evenzeer de cultuur van de organisatie, de vaardigheden en de attitude van de medewerkers zijn hier bepalend.

Maar ook in praktische zin dient de drempel om te klagen zo laag mogelijk te zijn. Dit betekent onder meer:

- dat men snel bij iemand terecht moet kunnen;
- dat de organisatie geen extra vormvereisten stelt aan het [in eerste instantie] uiten van de klacht;
- dat degene bij wie de klachten geuit kunnen worden goed bekend en bereikbaar is;
- dat de procedure van meet af aan duidelijk is.

### *Termijnen*

Klachtenopvang, bemiddeling en behandeling dienen zo georganiseerd te zijn dat deze telkens worden afgerond binnen een redelijke termijn binnen de kaders van de wet. Deze termijn dient vooraf bekend te zijn.

Afwijking ervan moet met redenen omkleed en zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval voor het verstrijken van de termijn aan alle betrokkenen worden medegedeeld.

Daarnaast is het in het algemeen van belang te voorkomen dat cliënten lange tijd na de onvrede een klacht indienen. Naar gelang de tijd tussen de gewraakte handeling en het indienen van de klacht groter is, is het moeilijker een juiste beslissing te nemen. Een snelle behandeling van een ontstane klacht zal een effectiever resultaat hebben, hetgeen in het directe belang is van de klager.

### *Terugkoppeling naar de organisatie en kwaliteit*

Belangrijk is een goede klachtenregistratie. De hoeveelheid en aard van onvrede en klachten en de mate waarin ze oplosbaar bleken, geeft praktische aanknopingspunten voor versterking van de kwaliteit van de hulpverlening.

## Artikelen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- Lid 1 **De instelling**  
[De Stichting] Elker.
- Lid 2 **De afdeling**  
De afdeling binnen Elker, waaronder wordt verstaan: een werkeenheid geleid door een manager.
- Lid 3 **De Raad van Bestuur**  
De Raad van Bestuur van Elker.
- Lid 4 **De klacht**  
Er is sprake van een klacht wanneer de klager zich door enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit door of vanwege de instelling rechtstreeks in zijn of haar belangen getroffen voelt en deze schriftelijk indient volgens de in dit reglement geldende procedures.
- Lid 5 **De klager**  
De persoon die een klacht heeft ingediend. Dat kunnen zijn jeugdigen, die zorg van Elker ontvangen, alsmede hun ouders, voogden, stiefouders of pleegouders.
- Lid 6 **De aangeklaagde**  
De werknemer van Elker dan wel de voor Elker werkzame persoon tegen wie de klacht gericht is.
- Lid 7 **De Klachtencommissie**  
De Klachtencommissie van Elker.
- Lid 8 **De vertrouwenspersoon**  
De als zodanig aangestelde persoon die ondersteuning kan bieden aan de klager bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten.

### Artikel 2 Procedures algemeen

- Lid 1 Iedere jeugdige, diens ouders, voogd, stiefouder of pleegouders die zich door enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit door of vanwege de instelling rechtstreeks in zijn of haar belangen getroffen voelt kan een klacht indienen bij de Klachtencommissie van Elker.
- Lid 2 De klager en aangeklaagde kunnen zich in elk stadium van de klachtafhandeling laten bijstaan door een door hen gewenste persoon, al dan niet de vertrouwenspersoon.
- Lid 3 De Klachtencommissie is bevoegd ene klacht te behandelen tenzij (onder meer):  
- de klacht gaat over een of meer andere Stichtingen,  
- de klacht betrekking heeft op een instellingsbesluit c.q. aanmelding/verwijzing.

- Lid 4 De leden en de secretaris van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht uit hoofde van hun verantwoordelijkheid als lid van de Klachtencommissie. Degene die de commissie secretariael ondersteunt heeft eveneens uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht.
- Lid 5 De Klachtencommissie houdt namens Elker een archief bij van alle ingediende klachten.
- Lid 6 In elk geval zal er twee keer per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Klachtencommissie waarbij de bestuurder van Elker één keer per jaar aansluit.

### **Artikel 3 De Klachtencommissie en haar leden**

- Lid 1 De klachten worden behandeld door de Klachtencommissie die bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter. De leden en de secretaris zijn niet werkzaam bij Elker.
- Lid 2 De leden worden door de Raad van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Bij aftreden kunnen zij herbenoemd worden voor een periode van drie jaar. Tussentijdse beëindiging is mogelijk op eigen verzoek. In geval van verwaarlozing van de taak ofwel wegens andere reden op grond waarvan handhaving als lid niet in de redelijkheid kan worden verwacht, kan de Raad van Bestuur besluiten tot tussentijdse beëindiging van het lidmaatschap van het lid.
- Lid 3 De Raad van Bestuur draagt zorg voor secretariële ondersteuning en overige faciliteiten.
- Lid 4 De leden en de secretaris van de Klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht uit hoofde van hun verantwoordelijkheid als lid van de Klachtencommissie.
- Lid 5 Degene die de commissie secretariael ondersteunt heeft eveneens uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht.
- Lid 6 De Klachtencommissie houdt namens Elker een archief bij van alle ingediende klachten.

### **Artikel 4 Procedure Klachtencommissie**

- Lid 1 De klager dient de klacht schriftelijk in te dienen bij de Klachtencommissie. Hierbij dient minimaal te worden vermeld:
- naam en geboortedatum van klager;
  - contactgegevens van klager;
  - korte omschrijving van de klacht;
  - datum waarop de klacht betrekking heeft of periode waarbinnen de gedraging plaatsvond;
  - over welke cliënten/kinderen het gaat en wat de relatie is tussen klager en de kinderen/cliënten en in welke hoedanigheid Elker betrokken is.
- Lid 2 Na binnenkomst van de klacht wordt de klacht bij het secretariaat van de Klachtencommissie genummerd en ingeschreven.
- Lid 3 Binnen één week na ontvangst krijgen klager en aangeklaagde een schriftelijke bevestiging van de klacht alsmede informatie over de verdere procedure. De aangeklaagde krijgt een afschrift van de klacht.

- Lid 4 De Klachtencommissie kan besluiten tot het niet ontvankelijk verklaren van de klacht. De commissie neemt dit besluit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Indien de Klachtencommissie dit besluit neemt, deelt zij dit schriftelijk gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur en kan zij, indien aanwezig, informatie verstrekken over eventuele andere mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen.
- Lid 5 De Klachtencommissie stelt de Raad van Bestuur, nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, in kennis van het feit dat er een klacht is ingediend.
- Lid 6 Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard worden klager en aangeklaagde uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht opgeroepen om te worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld een verweerschrift in te dienen.  
Partijen krijgen een afschrift van alle stukken, die op de zitting behandeld worden.
- Lid 7 Indien klager of aangeklaagde bezwaar heeft tegen de aanwezigheid van een bepaald lid van de klachtencommissie, uit hoofde van een familie-, een aanverwante of andere bijzondere betrekking tot dit lid, zal klager/aangeklaagde dit zo spoedig mogelijk melden. Het aldus aangesproken lid zal daarop de bijeenkomst verlaten en de overige leden zullen beslissen over de vraag of de genoemde bezwaren inderdaad aanleiding geven tot het niet verder laten bijwonen van de klachtenbehandeling door dit lid en ook over het al dan niet voorzetten van de behandeling van de klacht. Indien het bezwaar zich richt tegen de voorzitter, zal een der andere leden het voorzitterschap op zich nemen.
- Lid 8 Partijen kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt na afloop van de zitting aan partijen ter ondertekening toegezonden. Het verslag kan daarbij door partijen becommentarieerd worden. Partijen worden geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.
- Lid 9 De Klachtencommissie kan in bijzijn van partijen andere betrokkenen horen, zoals getuigen, en deskundigen. Deze gesprekken worden in een verslag vastgelegd en aan het eind van het gesprek ter ondertekening voorgelegd. De verklaringen zijn niet anoniem.
- Lid 10 Indien daartoe aanleiding bestaat, voert de Klachtencommissie vervolggesprekken met betrokkenen.
- Lid 11 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij is ingetrokken. De klacht wordt wel geregistreerd.
- Lid 12 Het is zowel in het belang van de klager als van de aangeklaagde dat de Klachtencommissie streeft naar een snelle en zorgvuldige klachtafhandeling. De Klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht van de klager, aan de Raad van Bestuur een rapport uit, waarin haar oordeel over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen, vermeld staat.
- Lid 13 Bij afwijking van de in artikel 4 genoemde termijnen doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- Lid 14 Het rapport van de Klachtencommissie bevat:
- de omschrijving van de klacht;
  - het standpunt van klager en verweerder
  - de gehanteerde werkwijze;
  - het verslag van de zitting;

- het oordeel over de grondverklaring van de klacht;
- eventuele aanbevelingen;
- bijlagen: de gebundelde en ondertekende gespreksverslagen.

Lid 15 De Klachtencommissie overhandigt het rapport aan de Raad van Bestuur van Elker. Een afschrift van het rapport wordt terstond toegezonden aan de klager alsmede aan de aangeklaagde. Het rapport is geheim.

Lid 16 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling daarvan in kennis. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

#### **Artikel 5 Besluitvorming Raad van Bestuur**

Lid 1 De Raad van Bestuur deelt de klager, aangeklaagde en de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie, schriftelijk mee of hij het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Lid 2 Bij afwijking van het in lid 1 genoemde termijn doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur zijn standpunt aan genoemde partijen bekend zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Lid 3 Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de Raad van Bestuur zal de Raad van Toezicht het standpunt bepalen inzake het rapport van de Klachtencommissie.

Lid 4 De Raad van Bestuur kan naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie besluiten nemen resp. maatregelen treffen.

#### **Artikel 6 Publicatie**

Lid 1 Jaarlijks wordt aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht van Elker een openbaar verslag van de Klachtencommissie aangeboden.

Lid 2 Het openbaar verslag bevat het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten.

#### **Artikel 7 Dossiervorming**

Lid 1 Het rapport van de Klachtencommissie wordt in een afzonderlijke dossier gearhiveerd.

Lid 2 De bevindingen van de Raad van Bestuur worden opgenomen in het dossier.



- Lid 3 Het rapport wordt separaat van het cliëntdossier bewaard en wordt 5 jaar na de afhandeling van de klacht vernietigd/verwijderd. Elker is bevoegd de bewaartermijn van het dossier te verlengen, de reden hiervoor wordt aan klager medegedeeld en wordt vastgelegd. Het rapport wordt niet in het cliëntdossier bewaard tenzij de informatie noodzakelijk is voor het bieden van verantwoorde zorg.

#### **Artikel 8 Middelen**

- Lid 1 De instelling verplicht zich voldoende middelen en faciliteiten beschikbaar te stellen ter uitoefening van de functie van de Klachtencommissie.

#### **Artikel 9 Overgangs- en slotbepalingen**

- Lid 1 De invoering en inpassing van het klachtenreglement staat onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur.
- Lid 2 Het klachtenreglement wordt tweejaarlijks op de werking ervan geëvalueerd en nadien, indien nodig, aangepast.
- Lid 3 De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat dit reglement op passende wijze onder de aandacht van in ieder geval de jeugdigen alsmede hun ouders, voogden, stiefouders en pleegouders wordt gebracht.