

Voorwoord

Op 29 mei 1995 werd de Wet klachtrecht cliënten zorgsector aangenomen; deze trad op 1 augustus 1995 in werking. Daarmee werd vastgesteld (zie artikel 7 van de wet) dat met ingang van 1 november 1995 in alle voorzieningen voor Maatschappelijke Opvang een regeling voor de behandeling van klachten getroffen moest worden.

De VOG (voorloper van de huidige MO groep) heeft destijds in zeer nauwe samenwerking met de Federatie Opvang (FO) een model klachtenregeling ontworpen.

De Vrouwenopvang Overijssel en de Stichting Humanitas Onder Dak Twente (SHODT) maken, vanwege het streven naar uniformiteit en onderlinge vergelijkbaarheid binnen instellingen van de sector Maatschappelijke Opvang, van dit model gebruik. De klachtenregeling die in beide organisaties van toepassing is, is van dit model afgeleid. Zoals in de toelichting beschreven is deze klachtenregeling bestemd voor cliënten van de Vrouwenopvang Overijssel en SHODT.

In 2007 hebben de Vrouwenopvang Overijssel en SHODT in gezamenlijkheid besloten tot het hanteren van eenzelfde klachtenreglement onder eenzelfde klachtencommissie. Argumenten van efficiency en bevordering van bekwaamheid en deskundigheid van de leden van de klachtencommissie lagen hieraan ten grondslag.

Mevr. Tineke Prins, directeur Vrouwenopvang Overijssel

Dhr. Bert Deliën, directeur/bestuurder Humanitas Onder Dak Twente.

Klachtenregeling cliënten

Stichting Humanitas Onder Dak Twente Stichting Vrouwenopvang Overijssel

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. Cliënt(e):**
Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van de instelling.
- b. Medewerk(st)er:**
Degene met wie door de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken is gemaakt:
1. arbeidsovereenkomst;
 2. overeenkomst tot opdracht;
 3. stage-overeenkomst;
 4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.
- c. Instellingen:**
De Stichting Humanitas Onder Dak Twente en de Stichting Vrouwenopvang Overijssel.
- d. Bestuur:**
Het bestuur van de rechtspersoon die de instelling beheert.
- e. Klacht:**
Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt(e) over de wijze waarop hij/zij is behandeld 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. Klachtencommissie:**
De commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de beide instellingen om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het betreffende bestuur.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1**
- a.** De klachtencommissie bestaat uit ten minste vier leden, waarvan in elk geval de voorzitter in zijn/haar oordeelsvorming en positie onafhankelijk is van het bestuur van elk van de instellingen.
- b.** Het bestuur van elke instelling benoemt twee personen als leden van de commissie. De commissie wijst uit haar midden een voorzitter aan, met inachtneming van het gestelde onder a.
- c.** Bij de behandeling van een klacht is de klachtencommissie voltallig. Indien de commissie om welke reden dan ook niet binnen een redelijke termijn voltallig kan

vergaderen, zal het bestuur van de instelling, door wie het lid van de commissie dat niet binnen die redelijke termijn kan vergaderen, is benoemd, een vervanger benoemen. Deze neemt alsdan voor de duur van de behandeling van de betreffende klacht de plaats van het vervangen lid in.

- 2.2** De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de commissie aangewezen secretaris.
- 2.3** De benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar. De leden en hun plaatsvervangers kunnen voor één aansluitende 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 op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 - e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

Artikel 3 Verschoning en wraking

- 3.1** 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.
- 3.2** 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.
- 3.3** 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 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.
- 3.4** In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt voor het betrokken lid een vervanger gezocht en tijdelijk benoemd als lid van de klachtencommissie voor de duur van de behandeling van betreffende klacht. Dit kan en mag (wettelijk) een van de personeelsleden van de stichting zijn (bij voorkeur een personeelslid van de locatie waarop de klacht geen betrekking heeft).

Artikel 4 Indiening van de klacht

- 4.1** Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de cliënt(e);
 - b. zijn/haar wettelijk vertegenwoordig(st)er;
 - c. zijn/haar nabestaanden;
 - d. personen die door de cliënt(e) zijn gevolmachtigd.
- 4.2** Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. De klacht kan geadresseerd worden aan het stichtingadres van de betreffende instelling waarbij de stichting zich verplicht tot het ongeopend doorsturen van de klacht naar de secretaris persoonlijk. Dit zal op de dag van ontvangst van de klacht gebeuren. De klacht dient als volgt geadresseerd te zijn:
- Stichting Humanitas Onder Dak Twente
t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie Vrouwenopvang Overijssel en Humanitas Onder Dak Twente
Postbus 1100
7550 BC HENGELO
- of
- Vrouwenopvang Overijssel
t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie Vrouwenopvang Overijssel en Humanitas Onder Dak Twente
Postbus 1058
8001 BB Zwolle
- 4.3** Indien een instelling een onafhankelijk vertrouwenspersoon heeft, kan de klager ook daar zijn/haar klacht mondeling voorleggen. De vertrouwenspersoon zal dan in samenspraak met de klager de klacht schriftelijk vastleggen.
- 4.4** De medewerkers van de instellingen zijn, indien nodig, verplicht de klager behulpzaam te zijn bij het correct formuleren en indienen van de klacht.
- 4.5** Bij het indienen van de klacht is de klager verplicht zijn/haar adres of postadres kenbaar te maken.
- 4.6** 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.
- 4.7** 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.
- 4.8** Indien, na een verzoek tot reageren, enige reactie van de klager binnen een termijn van twee maanden (na versturen van genoemd verzoek) is uitgebleven, wordt de klacht als door de klager ingetrokken beschouwd.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

- 5.1** De secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen 7 werkdagen aan de klager bericht van ontvangst van de klacht gezonden wordt.

- 5.2** De secretaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht, een afschrift daarvan aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 17 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie te zenden.
- 5.3** De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 17 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 5.4** 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. 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.
- 5.5** 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 6 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 7 Het verstrekken van inlichtingen

- 7.1** De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt, bij de instelling, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 7.2** 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.
- 7.3** Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 7.4** Onverlet het bepaalde in artikel 7.2 en artikel 7.3 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.

Artikel 8 Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerk(st)er, als de betrokken 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 9 Beslissing klachtencommissie

- 9.1** De klachtencommissie komt binnen 3 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 tot een oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, uiterlijk 3 maanden na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2** Indien de termijn van 3 maanden genoemd in artikel 9.1 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.

Artikel 10 Maatregelen bestuur

- 10.1** Het bestuur van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 10.2** Indien de in artikel 10.1 genoemde termijn van 1 maand niet haalbaar is, kan het bestuur deze termijn eenmalig 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 11 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 betreffende instelling.

Artikel 12 Verslag

- 12.1** Het bestuur van iedere instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie over haar instelling cq de medewerkers of het bestuur daarvan, behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

- 12.2** Het bestuur van de instelling zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voornoemde toezending aan de inspecteur geschiedt uiterlijk voor 1 juli van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

De instelling brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten. De regeling wordt bekend gemaakt via de prikborden in de voorzieningen en er zijn folders op herkenbare plaatsen aanwezig.

Artikel 14 Geheimhouding

- 14.1** Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar 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.
- 14.2** De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan de behandeling van een klacht, de in lid 1 omschreven plicht mede.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 15.1** De instellingen stellen aan de leden alsmede aan de secretaris van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 15.2** Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd. Onkosten, zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten, worden vergoed door de instelling wiens klacht het betreft. De klachtencommissie kan een oordeel geven over eventuele kosten van bijstand en/of advies.

Artikel 16 Kosten procedure

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

Artikel 17 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen, zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen, mede.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door een gezamenlijk besluit van de besturen van de instellingen, na overleg met de klachtencommissie.

Artikel 19 Slotbepalingen

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

19.2 Het reglement treedt in werking op 1 november 2007.

Beheer en borgingsblok

Auteur(s) VOO SHODT	Eigenaar Funcienaam: Bestuurder Vrouwenopvang Overijssel Bestuurder Stichting Humanitas Onder Dak Twente	
Actualisatie Datum aanmaak: september 2007 Datum laatste wijziging/vaststelling: november 2007 Geldig van: november 2007 tot: december 2010		
Autorisatie Functie: Eigenaar Directie/MT-lid d.d. 11 januari 2008 Cliëntenraad: d.d.	Naam: Jos Elshof Jos Elshof Trudy Bernard	Handtekening:
Evaluatie Datum: oktober 2010 Procedure: eigenaar evalueert en actualiseert het document in samenspraak met de bestuurder van Stichting Humanitas Onder Dak Twente.		Logo

Toelichting

Op 1 augustus 1995 is de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (verder te noemen: Wet klachtrecht of de wet) in werking getreden. Deze wet bevat een aantal regels ter bevordering van een zorgvuldige afhandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders.

Op grond van de Wet klachtrecht dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt(e). Deze regeling dient erin te voorzien dat dergelijke klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie. De klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Voorts geeft de wet een aantal voorschriften met betrekking tot de samenstelling van deze commissie en met betrekking tot de te volgen procedure bij de behandeling van de klachten.

De Wet klachtrecht is onder andere van toepassing op instellingen waarin uitvoerend werk wordt verricht op het terrein van de Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang.

Het doel van de wet is allereerst een versterking van de rechtspositie van de cliënt(e). Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenbehandeling een bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten kunnen ook worden gezien als gratis beleidsadviezen.

De wet stelt een aantal minimale verplichtingen om te komen tot een zorgvuldige afhandeling van klachten. De klachtenregeling binnen Humanitas Onder Dak Twente en de Vrouwenopvang Overijssel voldoet hieraan.

Bestuursverantwoordelijkheid

Het bestuur van de rechtspersoon die de instelling voor Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang beheert en exploiteert is verantwoordelijk voor de gang van zaken in de instelling. Het is daarmee tevens verantwoordelijk voor een goede hulp- en dienstverlening naar de cliënt(e) toe. Een uitvloeisel daarvan is dat het bestuur verantwoordelijk is voor een adequate en objectieve klachtenbehandeling.

Gewezen moet worden op het feit dat de klachtencommissie niet verder kan gaan dan een gegrondverklaring van de klacht. De klachtencommissie kan in geval van een gegrondverklaring van de klacht de instelling adviseren hoe verder te handelen. De instelling kan dit advies overnemen dan wel gemotiveerd naast zich neerleggen.

Het is zeker niet de bedoeling dat de uitspraak van de klachtencommissie kan ingrijpen in de relatie tussen de instelling/werkgever en de werknemer. De concrete afhandeling van de klacht blijft uiteindelijk behoren tot de verantwoordelijkheid van het bestuur van de instelling.

Klachtmogelijkheid voor medewerk(st)ers

Dit reglement biedt slechts klachtmogelijkheid aan de cliënt(e). Achterliggende gedachte is dat de cliënt(e), als zwakste partij, beschermd moet worden. Bijna alle andere groeperingen in een instelling voor Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang worden door diverse wetten reeds beschermd. Een werknemer heeft een arbeidsovereenkomst. Op grond daarvan wordt hij/zij door de wet beschermd. In probleemsituaties staat de weg open naar de burgerlijke

rechter. Ook anderen, met wie een overeenkomst gesloten wordt (bijvoorbeeld een free-lance psycholoog), hebben op grond van hun overeenkomst de mogelijkheid naar de burgerlijke rechter te gaan.

Indien stagiaires worden aangetrokken kan het bestuur van een instelling voor Maatschappelijke Opvang met hen een stage-overeenkomst dan wel een leer-/werkovereenkomst afsluiten. Op grond daarvan kunnen zij zich - naast de mogelijkheid zich te wenden tot docenten of bestuur van het onderwijsinstituut - eveneens wenden tot de burgerlijke rechter.

Facilitering van de klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding van € 100,- per bijgewoonde vergadering. Reiskosten in verband met het bijwonen van de vergadering zijn hierin begrepen.

De instellingen dragen zorg voor de ondersteuning van het secretariaat. De kosten voor de werkzaamheden van de klachtencommissie worden door de instellingen gedragen op basis van de verdeling 50/50.

De kosten van de behandeling van een klacht worden gedragen door de instelling waartegen de klacht zich richt.

De klachtencommissie registreert alle binnengekomen klachten en maakt daarbij een onderscheid tussen de instellingen.

Invoering of bekendmaking

Het reglement is opgenomen in het handboek van de verschillende organisaties en is opgehangen op verschillende (voor cliënten zichtbare) plaatsen in de verschillende instellingen. De klachtenregeling wordt regelmatig besproken tijdens een cliëntenvergadering. Daarnaast dienen nieuwe cliënten op de hoogte te worden gesteld van het reglement.