

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

Doel

Dit reglement beschrijft hoe de externe klachtenregeling cliënten is geregeld binnen Humanitas Onder Dak en stichting Kadera aanpak huiselijk geweld.

Toepassingsgebied

Dit reglement is bestemd voor medewerkers en cliënten van Humanitas Onder Dak en Kadera.

Beleid

Inhoud

1. Begripsomschrijving
2. Samenstelling externe klachtencommissie
3. Verschoning en wraking
4. Indienen van de klacht
5. Behandeling van de klacht
6. Bijstand
7. Het vertrekken van inlichtingen
8. Inzagerecht
9. Beslissing klachtencommissie
10. Maatregelen bestuur
11. Periodieke rapportage
12. Verslag
13. Bekendmaking klachtenregeling
14. Geheimhouding
15. Beschikbaar stellen van faciliteiten
16. Kosten procedure
17. Bekorten termijnen
18. Vaststelling en wijziging reglement
19. Slotbepaling
20. Toelichting externe klachtenregeling cliënten

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. stageovereenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.

C Instellingen:

De Stichting Humanitas Onder Dak en de Stichting Kadera aanpak huiselijk geweld.

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.

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

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.

2 Samenstelling klachtencommissie externe

- 2.1 a. De klachtencommissie bestaat uit ten minste vier leden, waarvan de leden haar oordeelsvorming en positie onafhankelijk zijn van het bestuur van elk van de instellingen.
b. De klachtencommissie benoemt de leden van de commissie. De commissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
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 de commissie een vervanger benoemen. Deze neemt alsdan voor de duur van de behandeling van de betreffende klacht de plaats van het vervangend 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 plaatsvervaarders kunnen voor één aansluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.
- 2.4 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:
- doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - doordat een commissielid overlijdt;
 - door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - 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;
 - door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

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.

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

- 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.

4 Indiening van de klacht

- 4.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- de cliënt(e);
 - zijn/haar wettelijk vertegenwoordig(st)er;
 - zijn/haar nabestaanden;
 - 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 stichtingsadres 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

t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie Kadera en Humanitas Onder Dak
Postbus 1100
7550 BC HENGELO

of

Kadera

t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie Kadera en Humanitas Onder Dak
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 kan 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.

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

- 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.

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.

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.

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).

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

- 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.

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.

9 Beslissing klachtencommissie

- 9.1 De klachtencommissie neemt binnen 3 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing 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.

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.

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.

12 Verslag

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

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 c.q. de medewerkers of het bestuur daarvan, behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

13 Bekendmaking klachtenregeling

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

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.

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 bepalen dat ook eventuele kosten van bijstand en/of advies tot een aan te geven maximum moeten worden vergoed.

16 Kosten procedure

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

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.

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.

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

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 januari november 2007.

Toelichting externe klachtenregeling

Toelichting

Laatste wijziging

De laatstelijk wijziging van het reglement beoogt de klachtencommissie onafhankelijk van de instellingen te positioneren. Hiervoor wordt verwezen naar artikel 2.1 van het reglement. Daarnaast zijn de profielen van de leden van de commissie aangescherpt. Hiervoor wordt verwezen naar dit onderdeel van de toelichting.

Algemeen

Vanaf november 2017 hebben Humanitas onder Dak en Kadera gezamenlijk een eigen externe klachtencommissie.

Daarmee willen de instellingen inhoud geven aan een versterking van de rechtspositie van de cliënt(e). Een goede klachtenbehandeling levert ook een bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten kunnen ook worden gezien als gratis beleidsadviezen.

De klachtenregeling voldoet aan de eisen welke voortvloeien uit de Wet maatschappelijk ondersteuning 2015. Wanneer instellingen andersoortige zorg bieden, is de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg met ingang van 1 januari 2017 van toepassing.

Over de samenhang met deze wet wordt separaat gerapporteerd.

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 freelance psycholoog), hebben op grond van hun overeenkomst de mogelijkheid naar de burgerlijke rechter te gaan.

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

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

Facilitering van de klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie ontvangen desgevraagd een onkostenvergoeding van € 50,- per vergadering. Daarnaast kunnen de leden in aanmerking komen voor reiskostenvergoeding op basis van openbaar vervoer tarief 2^e klas of € 0.39/km. Zowel de onkostenvergoeding alsook eventuele reiskostenvergoeding kunnen gedeclareerd worden via het declaratieformulier en een presentielijst. Een en ander dient ingediend te worden voor de 5^e van de nieuwe maand.

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 voor cliënten toegankelijk. De klachtenregeling wordt regelmatig onder de aandacht gebracht tijdens een cliëntenvergadering. Daarnaast worden nieuwe cliënten op de hoogte te worden gesteld van het reglement.

Profiel

Voor de leden van de klachtencommissie gelden algemene competentieprofielen.

Het is aan de klachtencommissie er op toe te zien dat de competenties goed vertegenwoordigd zijn.

Algemene competentieprofiel:

- De leden onderschrijven de missie en visie van de beide instellingen
- De leden beschikken over het empathisch vermogen een klacht vanuit het perspectief van de cliënt te benaderen
- De leden zijn in staat met diverse belangen om te kunnen gaan

Daarnaast gelden specifieke competentieprofielen voor een lid:

- A. Juridische kwaliteit: een lid beschikt over voldoende juridische kennis en ervaring voor een adequate klachtbehandeling
- B. Organisatorische kwaliteit: een lid beschikt over personele en/of organisatorische kennis en ervaring
- C. Inhoudelijk betrokkenheid: een lid beschikt over inhoudelijke kennis en/of ervaring met betrekking tot het werkveld van de beide instellingen
- D. Bestuurlijk: de voorzitter is in staat leiding te geven aan de commissie en beschikt over bestuurlijke kwaliteiten

Ten aanzien van de samenstelling van de commissie, zoals opgenomen in artikel 2.1 in de regeling, is het van belang dat:

- a. de commissie streeft naar een goede man/vrouw-verdeling;
- b. de commissie het cliëntperspectief bewaakt al dan niet in de vorm van ervaringsdeskundigheid.

Reglement externe klachtenregeling

Beleid

In behandeling nemen van klacht

In principe neemt de commissie alle aan de commissie gerichte klachten in behandeling. Echter daar waar het geen klacht betreft in de zin van artikel 1 e van de geldende regeling, heeft de commissie haar voorzitter gemandateerd om, in samenspraak met de secretaris, te besluiten de klacht wel of niet in behandeling te nemen. Bestaat er twijfel over de interpretatie van artikel 1 e in relatie tot de ingediende klacht dan dient de commissie zich in haar vergadering hierover uit te spreken.

Het reglement en de toelichting op de externe klachtenregeling cliënten is gewijzigd vastgesteld op 14 december 2016 en treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2017.