

REGLEMENT van de EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE



Februari 2018

Correspondentieadres (Juvans)
t.a.v.: secretaris klachtencommissie
Postbus 17
5201 AA 's-Hertogenbosch
Telefoon: 073 - 644 42 44
info@juvans.nl

INHOUDSOPGAVE

1. <u>BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN</u>	3
2. <u>ALGEMENEBEPALINGEN</u>	4
3. <u>KLACHTENBEHANDELING DOOR DE ORGANISATIE</u>	6
4. <u>HUISHOUDELIJKREGLEMENT</u>	8
BIJLAGE: STATUUT	10
BIJLAGE: TIJDSPAD KLACHT	12

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Artikel 1

1. De organisaties:

Juvans Maatschappelijk Werk en Dienstverlening gevestigd te 's-Hertogenbosch, Stichting Ons welzijn gevestigd te Oss en Sociom gevestigd te Cuijk als stichtingen aangesloten bij de Sociaal Werk Nederland.

2. Raad van Toezicht:

de raad die is belast met het toezicht op en de verantwoordelijkheid voor het bestuur van de organisatie.

3. Raad van Bestuur:

het bestuur van de organisatie is belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het sociaal werk en is statutair het besluitvormend orgaan van de rechtspersoon.

4. Medewerker:

een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen aan klanten.

5. Klant (klant, deelnemers, inwoner, bewoner):

degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpaanbod van de organisatie.

6. Klacht:

een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een klant over de wijze waarop hij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. De klacht kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.

7. Klachtencommissie:

een commissie die door het bestuur van de organisatie is ingesteld om klachten van klanten te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur.

8. Klager:

een klant – diens wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde - die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

9. Sociaal Werk Nederland:

SWN gevestigd te Utrecht.

10. Sociaal werkers:

Jongerenwerkers, maatschappelijk werkers, opbouwwerkers, jeugdprofessionals, vluchtelingenwerkers, buurtwerkers, ouderenwerkers, raadslieden, etc.

2. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 2 Indiening van de klacht

- 2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de klant zijnde hij/zij die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpaanbod van de organisatie.
 - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. zijn nabestaanden;
 - d. personen die daartoe schriftelijk door de klant zijn gemachtigd.
- 2.2 De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.
- 2.3 Het heeft de voorkeur van de organisatie dat de klager eerst de klacht intern indient en de interne procedure volgt, alvorens de klacht bij de externe klachtencommissie neer te leggen.

Artikel 3 Uitsluitingen

- 3.1 Een eis tot materiële of financiële schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Niet-ontvankelijkheid na verloop van twee jaar

- 4.1 Een klacht wordt door de klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaard, indien de klacht wordt ingediend na verloop van twee jaren na de dag waarop het dossier door de organisatie is afgesloten.
- 4.2 Ten aanzien van een na afloop van de in artikel 4.1 bedoelde termijn ingediend klaagschrift blijft niet-ontvankelijk verklaring achterwege, indien de gevolgen van het handelen of nalaten redelijkerwijs pas nadien bekend zijn geworden. In dat geval verloopt de termijn voor het indienen van een klaagschrift een half jaar na de datum waarop de gevolgen redelijkerwijs als bekend geworden zijn aan te merken.

Artikel 5 Het verstrekken van inlichtingen

- 5.1 De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de organisatie en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
- 5.2 Documenten met betrekking tot de hulpverlening worden alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de organisatie binnen 2 weken na het verzoek van de klachtencommissie aan de klachtencommissie verstrekt. Geeft klager geen toestemming aan de organisatie om bepaalde documenten aan de klachtencommissie te verstrekken, dan zal de organisatie dat binnen dezelfde termijn schriftelijk aan de klachtencommissie laten weten.
- 5.3 De organisatie is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de klachtencommissie.
- 5.4 Daar waar de organisatie geen direct toegang heeft tot het dossier is de klager zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van de relevante documenten aan de klachtencommissie.

Artikel 6 Geheimhouding

- 6.1 Elk lid van de klachtencommissie is, op straffe van royement, tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 6.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 5.1 omschreven plicht mee.

Artikel 7 Inzagerecht

- 7.1 Zowel de klager, de betrokken medewerker als de organisatie, 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 8 Hoor en wederhoor

- 8.1 Zowel de klager, de betrokken medewerker als de organisatie waarover geklaagd wordt, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.
- 8.2 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 9 Beëindiging van de procedure

- 9.1 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 9.2 De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie.
- 9.3 De klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van de organisatie waarover geklaagd wordt.
- 9.4 Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de rol van de commissie in de procedure beëindigd. Een uitspraak kan bestaan uit:
- Niet ontvankelijk;
 - Ontvankelijk, maar ongegrond;
 - Ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.

De uitspraak van de klachtencommissie kan gepaard gaan met een advies aan het bestuur van de organisatie.

- 9.5 De klachtenprocedure is beëindigd wanneer het bestuur van de betreffende organisatie zowel klager als klachtencommissie schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de uitspraak en/of een advies en waarbij de klager tevens uitgenodigd wordt voor een afsluitend gesprek (optioneel).

3. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE ORGANISATIE

Artikel 10 De procedure

- 10.1 De klacht kan **enkel schriftelijk** worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. Het secretariaat van de klachtencommissie zorgt ervoor dat de klacht zo spoedig mogelijk ter kennis wordt gebracht van de klachtencommissie.
- 10.2 Voordat de klacht wordt doorgezonden aan de bij de klacht betrokken partijen, toetst de voorzitter van de klachtencommissie, of diens vervanger(s), of de klacht ontvankelijk is. Deze toets zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht plaatsvinden, doch uiterlijk **binnen 1 week** na binnenkomst van de klacht op het secretariaat. Pas indien de klager ontvankelijk is geoordeeld in zijn klacht, wordt deze klacht door het secretariaat doorgezonden aan de bij de klacht betrokken partijen (verweerder(s)). Wordt klager niet ontvankelijk geoordeeld in zijn klacht, dan zal dit schriftelijk worden medegedeeld aan klager binnen voornoemde termijn van 1 week. Bestaat twijfel over de ontvankelijkheid van de klacht, dan zal een nadere behandeling van de klacht volgen conform het in artikel 9.3 tot en met 9.6 bepaalde.
- 10.3 Nadat de klacht aan alle betrokken partijen is doorgezonden, vindt in beginsel **binnen 8 weken** daarna een mondelinge behandeling plaats ten overstaan van de klachtencommissie. Voor deze mondelinge behandeling worden alle bij de klacht betrokken partijen uitgenodigd. Daartoe behoren in ieder geval klager, de medewerker(s) waartegen de klacht gericht is (verweerder(s)), alsmede de instelling waar deze medewerker(s) werkzaam is/(zijn). Ieder van partijen kan zich tijdens deze mondelinge behandeling desgewenst laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 10.4 De in artikel 9.3 genoemde mondelinge behandeling zal, conform artikel 7 van de Algemene bepalingen van dit klachtenreglement, plaatsvinden in de aanwezigheid van alle betrokken partijen, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt partijen afzonderlijk te horen, of één van partijen daartoe verzoekt. Een dergelijk verzoek moet, met argumenten omkleed, binnen **2 weken** nadat de datum van de mondelinge behandeling aan partijen kenbaar is gemaakt bij het secretariaat van de klachtencommissie worden ingediend. Dit kan zowel schriftelijk, als mondeling. Een verzoek van partijen om gescheiden van elkaar te worden gehoord, zal door de klachtencommissie alleen dan worden gehonoreerd, wanneer daar naar het oordeel van de klachtencommissie zwaarwegende gronden voor zijn.
- 10.5 Alle bij de klacht betrokken partijen kunnen **uiterlijk 2 weken vóór** de mondelinge behandeling een schriftelijke reactie (verweer) tegen de klacht indienen. Dit verweer moet worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie, die een afschrift van deze reactie(s) onverwijld aan alle andere betrokkenen doorzendt.
- 10.6 De klachtencommissie zal haar uitspraak **binnen 6 weken** na de mondelinge behandeling schriftelijk en gemotiveerd aan partijen kenbaar maken. Het secretariaat van de klachtencommissie zal binnen genoemde termijn een afschrift van de schriftelijke uitspraak toezenden aan alle bij de klacht betrokken partijen.

Artikel 11 Termijn organisatiebesluit

- 11.1 Het bestuur van de organisatie deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 10.6 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 11.2 De in 11.1 genoemde termijn kan, in overleg en met toestemming van de klager en de klachtencommissie, met maximaal twee maanden worden overschreden. De nieuw overeengekomen termijn dient schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 12 Het verslag

- 12.1 Het bestuur van de organisatie rapporteert in het organisatiejaarverslag geanonimiseerd over het aantal en de aard van de behandelde klachten door de klachtencommissie.
- 12.2 De klachtencommissie overhandigt de dossiers van de ontvangen en behandelde klachten aan de betreffende organisatie nadat het jaarverslag is opgesteld.

4. HUISHOUEDELIJK REGLEMENT

Vergoeding van de kosten

Artikel 13

13.1 De kosten van de klachtencommissie komen ten laste van de organisatie op welke de klacht betrekking heeft. Van de klager wordt geen bijdrage gevraagd.

Artikel 14

14.1 De reiskosten van de klager komen ten laste van de organisatie. Overige kosten van de klager, bijvoorbeeld de inschakeling van een deskundige, worden niet vergoed.

Artikel 15

15.1 Alle reiskosten worden vergoed op basis van de bepalingen ter zake in de CAO Sociaal Werk.

Registratie

Artikel 16

16.1 Gelet op de wettelijke verplichting van een openbaar verslag (artikel 11) zorgt het bestuur van de organisatie voor de registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd: de aard van de klachten en de door de desbetreffende commissie genomen beslissingen en de motivering daarvan.

Informatie en publicatie

Artikel 17

17.1 De organisatie brengt alle nieuwe klanten in de intakefase schriftelijk op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en wijst op de publieke informatie op de website. Indien de klant, zijn wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde of een potentiële klager daarom verzoekt wordt de klachtenregeling verstrekt.

17.2 De organisatie draagt ervoor zorg dat is aangegeven op welke wijze de organisatie omgaat met (mogelijke) klachten en op welke wijze en onder welke voorwaarden potentiële klagers een formele klacht kunnen indienen.

17.3 De organisatie draagt ervoor zorg dat de medewerkers het klachtenreglement te allen tijde in zijn geheel kunnen raadplegen.

17.4 De organisatie draagt zorg dat de leden van de externe klachtencommissie op de hoogte zijn van de ontwikkelingen van de betreffende organisatie (bijvoorbeeld door het toesturen van het jaarverslag).

Overige bepalingen

Artikel 18

18.1 Het klachtreglement wordt vastgesteld door de bestuurder van de organisatie nadat advies is ingewonnen bij de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad/ Raad van Overleg

en Advies.

- 18.2 Jaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de organisaties en de klachtencommissie waarin zowel de samenwerking als het reglement worden geëvalueerd.

Bijlage: STATUUT

Instelling van de klachtencommissie

1. Het bestuur van de organisatie is verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige interne klachtenprocedure voorafgaand aan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
2. Het bestuur van de organisatie stelt een klachtencommissie in, die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is van het bestuur en die wordt bijgestaan door een door de organisatie aangewezen ambtelijk secretaris. De klachtencommissie is samengesteld uit:
 - a. een onafhankelijk voorzitter (bij voorkeur een jurist).
 - b. een deskundige op het gebied van klantbelangen.
 - c. twee deskundigen op het gebied van het beroep sociaal werker, zowel gericht op volwassenen als op jeugd.

Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers aangesteld.

De leden van de klachtencommissie dragen er zorg voor dat zij bij de behandeling van een klacht voldoende kennis hebben van de organisatie waartegen de klacht (mede) is gericht.

In de regel zal als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie optreden, de bestuurder of een door hem aan te wijzen functionaris van de organisatie waarop de klacht geen betrekking heeft.

3. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen ten minste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.
4. De leden van de commissie worden door het bestuur voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd. Het bestuur van de organisatie is bevoegd – als de expertise en de continuïteit van de klachtencommissie zulks vereisen – dit met een derde termijn te verlengen.
5. De commissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen.
6. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
7. Taak van de klachtencommissie:
 - a. te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
 - b. te beslissen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is;
 - c. de beslissing van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en mede te delen aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur;
 - d. het doen van aanbevelingen aan het bestuur van de organisatie en
 - e. indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is het geven van advies over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager.
8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;

- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de termijnen waarvoor een commissielid is benoemd;
- d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - i. verwaarlozing van zijn taak;
 - ii. andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geveerd.
- e. door roeyement van een commissielid op grond van niet-naleving van artikel 5 van het reglement van de externe klachtencommissie.

Bijlage: TIJDSPAD KLACHT

WEKEN:	WIE en WAT:
0	Klager dient schriftelijk een klacht in bij het secretariaat van de klachtencommissie
+ 1	Klachtencommissie toetst de ontvankelijkheid van de klacht en informeert de klager hierover
+ 2	Klachtencommissie informeert de betrokken partijen
+ 3	Organisatie vraagt toestemming aan de klager om de relevante informatie uit het dossier van de organisatie te overhandigen aan de klachtencommissie. En/ of de klager overhandigt de relevante informatie aan de klachtencommissie.
+ 4 - 12	<p>Klachtencommissie bereidt de mondelinge behandeling voor, informeert de betrokkenen partijen over de datum en voert de mondelinge behandeling uit.</p> <p>Indien van toepassing: Betrokkenen partijen hebben, nadat de commissie de datum bekend heeft gemaakt voor de mondelinge behandeling, maximaal 2 weken om een verzoek in te dienen om apart gehoord te worden.</p> <p>Betrokken partijen dienen uiterlijk 2 weken voor de mondelinge behandeling hun verweer in bij de commissie.</p>
+ 12 – 18	Klachtencommissie maakt hun uitspraak bekend bij de betrokken partijen
+ 18 - 22	<p>Bestuur van de organisatie informeert de klager of en zo ja welke maatregelen genomen worden.</p> <p>Deze periode mag maximaal 2 maanden worden overschreden met schriftelijke bevestiging naar de klager.</p>