

Klachtenreglement - reglement - MOC 't Kabouterhuis

Inhoud

Het klachtenreglement beschrijft de procedure van de behandeling van een klacht.

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1: begripsbepalingen

Paragraaf 2 Klachtrecht

Artikel 2: Klagen

Artikel 3: Termijn van indiening

Artikel 4: Klacht

Artikel 5: Aan een klacht te stellen eisen

Paragraaf 3 Behandeling van de klacht

Artikel 6: Klacht bij klachtencommissie

Artikel 7: Ontvangstbevestiging van de klacht

Artikel 8: Verzoek om schorsing

Artikel 9: Kennisgeving

Artikel 10: Behandeltermijn

Artikel 11: Informatierecht

Artikel 12: Niet-verplichte behandeling

Artikel 13: Horen van klager en beklagde

Artikel 14: Getuigen en deskundigen

Artikel 15: Verslag van de zitting

Artikel 16: Feiten na de zitting

Artikel 17: Inzagerecht

Artikel 18: Bemiddeling

Artikel 19: Beslissing

Paragraaf 4 Klachtencommissie

Artikel 20: Benoeming, ontslag en zittingsduur

Artikel 21: Regeling

Artikel 22: Secretariaat van de commissie

Artikel 23: Wraking

Artikel 24: Geheimhoudingsplicht

Artikel 25: Beslotenheid

Artikel 26: Motivering, ondertekening en bekendmaking

Artikel 27: Klachtregistratie

Artikel 28: Mededeling en maatregelen in verband met het oordeel over de klacht

Paragraaf 5 Slotbepalingen

Artikel 29: Jaarverslag

Artikel 30: Vaststelling en inwerkingtreding

Artikel 31: Bekendmaking reglement

BIJLAGE 1 De samenstelling van de klachtencommissie

BIJLAGE 2 De werkwijze van de vertrouwenspersoon

BIJLAGE 3 Financiële regeling klachtencommissie 't Kabouterhuis

Klachtenreglement MOC 't Kabouterhuis

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1: begripsbepalingen

De wet:	De Jeugdwet
Klacht:	Een uiting van ongenoegen over een aangelegenheid zoals verwoord in artikel 4, die formeel onder de aandacht van de klachtencommissie is gebracht
Klager:	De jeugdige, diens ouder(s), verzorger, voogd, stiefouder of pleegouder
Klachtencommissie:	Klachtencommissie als bedoeld in artikel 20, van dit reglement.
Ambtelijk secretaris:	De door de Stichting aangewezen medewerker die als secretaris diensten verleent aan de klachtencommissie zonder daarvan deel uit te maken
Directeur-bestuurder:	Directeur-bestuurder van MOC 't Kabouterhuis
Stichting:	Stichting MOC 't Kabouterhuis
Inspectie:	Inspectie Geestelijke Gezondheidszorg en Inspectie Jeugdzorg
Cliëntenraad:	Door de stichting op grond van de artikelen 4.2.5 tot en met 4.2.11 van de Jeugdwet ingestelde orgaan met de aan haar in deze artikelen toegekende bevoegdheden

Paragraaf 2 Klachtrecht

Artikel 2: Klagen

1. Het recht om een klacht in te dienen over een gedraging van een voor de stichting werkzame persoon, met inbegrip van de directeur-bestuurder komt toe aan (voormalige) cliënten van MOC 't Kabouterhuis. Dit recht komt eveneens toe aan de ouders van de cliënt, voogd, stiefouder en pleegouders. Een klacht kan ook worden ingediend door een nabestaande indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden. De klager kan zich laten vertegenwoordigen door een meerderjarig persoon en deze machten namens hem op te treden.

Artikel 3: Termijn van indiening

1. Een klacht wordt uiterlijk binnen 10 jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

Artikel 4: Klacht

1. De klacht van de cliënt kan betrekking hebben op enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit en het expliciet innemen van een standpunt door een medewerker, stagiaire of vrijwilliger, jegens een cliënt, diens ouders, voogd, stiefouder of pleegouders.

Artikel 5: Aan een klacht te stellen eisen

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, gedateerd en ondertekend door de klager of diens gemachtigde. Anonieme klachten worden buiten behandeling gelaten.
2. Een klacht bevat voorts:
 - a. een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft,
 - b. een aanduiding van de tijd en de plaats waarop de gedraging heeft plaatsgevonden,
 - c. een omschrijving van de persoon / de personen op wie de klacht betrekking heeft.

Paragraaf 3 Behandeling van de klacht

Artikel 6: Klacht bij klachtencommissie

1. De klacht wordt ingediend bij ambtelijk secretaris:
Klachtencommissie MOC 't Kabouterhuis
Ten aanzien van: directiesecretariaat
p/a Amsteldijk 196
1079 LK Amsterdam

Bij afwezigheid van de ambtelijk secretaris door ziekte of vakantie zal directiesecretariaat van MOC 't Kabouterhuis de klacht zo spoedig mogelijk doorzenden aan de voorzitter van de klachtencommissie.

2. Klachten die worden ingediend bij de klachtencommissie worden opgenomen in de klachtenregistratie van de klachtencommissie.

Artikel 7: Melding klacht door voorzitter van klachtencommissie aan directeur-bestuurder

1. De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk aan de directeur-bestuurder als deze naar redelijkerwijs vermoed kan worden betrekking hebben op:
 - a. Een calamiteit
 - b. Seksueel grensoverschrijdend gedrag
 - c. Een misdrijf
 - d. Onverantwoorde zorg met een structureel karakter

Indien de klachtencommissie niet blijkt dat de directeur-bestuurder terzake passende maatregelen treft, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie.

Artikel 8: Ontvangstbevestiging van de klacht

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen 5 werkdagen door de klachtencommissie aan de klager bevestigd onder vermelding van de termijn waarop een eerste inhoudelijke reactie of de start van de procedure volgt. Daarbij wordt een afschrift van het klachtenreglement verstrekt.
2. In de ontvangstbevestiging wordt klager gewezen op de mogelijkheid om zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.

Artikel 9: Verzoek om schorsing

1. In de klacht kan schorsing worden gevraagd van (mogelijke) besluiten, die opgelegd zijn door een medewerker van de stichting. Met dit verzoek om schorsing kan de klager bewerkstelligen dat de besluiten tijdelijk ongedaan worden gemaakt totdat op zijn klaagschrift is beslist.
2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat zij schorsing van de gevolgen van de besluiten nodig oordeelt, doet zij binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht een aanbeveling tot schorsing aan de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder neemt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanbeveling een gemotiveerd besluit. Van de aanbeveling wordt in de ontvangstbevestiging mededeling gedaan.

Artikel 10: Kennisgeving

1. Aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd, wordt binnen 5 werkdagen na de ontvangst van de klacht een afschrift daarvan en de eventueel daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 11: Behandeltermijn

1. De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangst afgehandeld.
2. Indien afgeweken wordt van de onder lid 1 genoemde termijn, dan doet de klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en degene over wie geklaagd is, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 12: Informatierecht

1. De voorzitter van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat al het noodzakelijke wordt gedaan om de klacht af te handelen. De klachtencommissie is bevoegd alle voor de behandeling van de klacht noodzakelijke inlichtingen in te winnen.
2. Alle personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de instelling zijn verplicht aan een verzoek om inlichtingen, van of namens de klachtencommissie, binnen een door haar te bepalen termijn te voldoen.

Titel: Klachtenreglement

Versie: 17 januari 2017, vastgesteld door de directeur-bestuurder met instemming van de klachtencommissie

Auteurs: Lilian Tham en Elleke Franssen

Artikel 13: Behandeling klachten door klachtencommissie

Niet in behandeling nemen (niet bevoegd, niet ontvankelijk)

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als in verband met een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is om te beslissen.
2. Als het geen klacht betreft in de zin van artikel 4.
3. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
4. De klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien zij betrekking heeft op dezelfde feiten en omstandigheden waarover reeds door de klachtencommissie is beslist. Van het buiten behandeling laten van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 14: Horen van klager en beklagde

1. De klager of diens gemachtigde en degene over wiens gedraging wordt geklaagd of diens gemachtigde, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. In de regel worden zij in elkaars aanwezigheid gehoord.
2. Op verzoek kunnen zij afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is. Het besluit of dit verzoek ingewilligd wordt ligt bij voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 15: Getuigen en deskundigen

1. 1. De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen voor de hoorzitting op te roepen.
2. 2. De klachtencommissie kan advies van deskundigen inwinnen.
3. 3. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager door hem meegebrachte getuigen en deskundigen horen. Eventuele kosten van de door klager meegebrachte getuigen en deskundigen zijn voor rekening van de klager.

Artikel 16: Verslag van de zitting

1. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
2. Het verslag wordt gezonden aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd, met de mogelijkheid om daarop binnen een week te reageren. Reacties op het verslag zullen op schrift gesteld worden.
3. Indien de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd afzonderlijk zijn verhoord, ontvangen beiden het verslag met in achtneming van de bepaling in artikel 13 lid 2.

Artikel 17: Inzagerecht

1. Klager moet toestemming geven voor dossierinzage.
2. Alle stukken die betrekking hebben op de klacht moeten worden toegestuurd aan klager en aangeklaagde. Het is niet voldoende deze ter inzage neer te leggen.

Artikel 18: Bemiddeling

1. Na ontvangst van de klacht gaat de voorzitter van de klachtencommissie na of de klacht bemiddelingswaardig is. Indien dat het geval is wordt aan de klager een voorstel tot bemiddeling gedaan. De klager wordt er op gewezen dat hij niet verplicht is op dat voorstel in te gaan.
2. Indien de klager bereid is te proberen de klacht via bemiddeling af te doen handelen wordt degene over wiens gedraging wordt geklaagd, van de klacht in kennis gesteld met het verzoek binnen een door de voorzitter vast te stellen termijn een bemiddeling te beproeven.
3. Bemiddeling geschiedt door een onafhankelijk gekwalificeerd persoon. Deze persoon stelt een verslag op van het bemiddelingstraject en de uitkomst van het traject.
4. De klacht wordt door de klachtencommissie buiten behandeling gelaten, indien het resultaat van de bemiddeling naar tevredenheid van de klager is. De klacht wordt wel opgenomen in de registratie.
5. Indien de bemiddeling niet tot het door klager gewenste resultaat heeft geleid wordt de klacht door de klachtencommissie behandeld.

Artikel 19: Het oordeel

1. Ten aanzien van de klacht wordt na behandeling door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk een oordeel gegeven over de gegrondheid van de klacht
2. Het oordeel vermeldt of de klacht geheel dan wel gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaard wordt.
3. De klachtencommissie kan haar oordeel doen vergezellen van aanbevelingen.
4. Aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan de directeur-bestuurder wordt een afschrift van het oordeel verzonden.

Artikel 20: Maatregelen te nemen door directeur-bestuurder

1. De directeur-bestuurder zal binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mededelen of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van deze termijn doet de directeur-bestuurder daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarop alsnog zijn standpunt kenbaar zal maken.

Paragraaf 4 Klachtencommissie

Artikel 21: Benoeming, ontslag en zittingsduur

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie en maximaal vijf onafhankelijke leden waaronder een (vice) voorzitter. Deze personen zijn niet werkzaam voor of bij de instelling.
2. De directeur-bestuurder van de instelling benoemt de leden van de klachtencommissie. Zij worden benoemd voor de duur van drie jaar en kunnen worden herbenoemd.
3. De directeur-bestuurder kan een lid van de klachtencommissie, op diens eigen verzoek, tussentijds ontslag verlenen.
4. Een klacht wordt altijd behandeld door de voorzitter en tenminste twee leden.

Artikel 22: Regeling

1. De klachtencommissie kan haar werkwijze aanvullend regelen in een door haar zelf op te stellen huishoudelijk reglement met in achtname van dit klachtenreglement.

Artikel 23: Ambtelijk secretariaat van de commissie

1. De directeur-bestuurder draagt zorg voor duidelijk herkenbaar en onafhankelijk opererend ambtelijk secretariaat /adres.

Artikel 24: Wraking

1. De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht die betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect persoonlijk zijn betrokken.

Artikel 25: Geheimhoudingsplicht

1. De leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht.

Artikel 26: Beslotenheid

1. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 27: Motivering, ondertekening en bekendmaking

1. De oordeelsvorming over de klacht geschiedt door ten minste de voorzitter en twee leden van de klachtencommissie, door meerderheid van stemmen. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht kan aanbevelingen bevatten.
2. Het oordeel wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie of hun plaatsvervangers.
3. Aan de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede aan de directeur-bestuurder, wordt een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie toegezonden.

Artikel 28: Klachtregistratie

1. Er wordt door de klachtencommissie een klachtregistratie bijgehouden.
2. In de klachtregistratie wordt de aard en de inhoud van de klacht alsmede het eindoordeel over de klacht geregistreerd.
3. In de klachtregistratie worden ook de klachten, zoals bedoeld in art. 18 lid 4 opgenomen.

Titel: Klachtenreglement

Versie: 17 januari 2017, vastgesteld door de directeur-bestuurder met instemming van de klachtencommissie

Auteurs: Lilian Tham en Elleke Franssen

Artikel 29: Mededeling en maatregelen in verband met het oordeel over de klacht

1. De directeur-bestuurder deelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede de klachtencommissie, binnen vier weken na ontvangst van het oordeel schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn, doet de directeur-bestuurder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede de klachtencommissie. Daarbij wordt de termijn vermeld waarbinnen het standpunt over het oordeel kenbaar gemaakt zal worden, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Paragraaf 5 Slotbepalingen

Artikel 30: Jaarverslag

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten wordt vermeld. In het openbaar verslag wordt tevens eens per twee jaar de mening van klagers wat betreft het verloop van de klachtbehandeling opgenomen. Het verslag wordt voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar gezonden aan de Inspectie jeugdzorg en jeugdbescherming.
2. Het openbaar verslag wordt opgenomen in het jaarverslag van de stichting.
3. De klachtencommissie is bevoegd in het jaarverslag algemene aanbevelingen te doen opnemen.

Artikel 31: Vaststelling en inwerkingtreding

1. Dit reglement is gewijzigd en vastgesteld op 10 januari 2017 en treedt met ingang van 1 januari 2017 in werking .
2. Het reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door directeur-bestuurder/bestuurder
3. Wijzigingen worden voorgelegd ter advisering klachtencommissie
4. Op het reglement is instemmingsrecht Cliëntenraad van toepassing

Artikel 32: Bekendmaking reglement

1. De directeur-bestuurder zorgt dat dit reglement op alle vestigingen via het digitale documentbeheersysteem beschikbaar is voor raadpleging
2. De directeur-bestuurder zorgt dat informatie over de klachtenregeling is opgenomen in de algemene informatie voor cliënten.
3. 2. De directeur-bestuurder draagt zorg voor verspreiding van dit reglement op het documentbeheersysteem van de stichting
4. 3. De directeur-bestuurder stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.