

## Klachtenreglement - reglement - MOC 't Kabouterhuis

### Inhoud

|   |   |
|---|---|
| Inhoud.....   | 3 |
| Paragraaf 1: Algemene bepalingen.....   | 3 |
| Artikel 1: begripsbepalingen .....  | 3 |
| Paragraaf 2: Klachtrecht .....  | 3 |
| Artikel 2: Klagen .....   | 3 |
| Artikel 3: Termijn van indiening .....  | 3 |
| Artikel 4: Klacht .....   | 3 |
| Artikel 5: Aan een klacht te stellen eisen.....   | 3 |
| Paragraaf 3: Behandeling van de klacht .....  | 4 |
| Artikel 6: Klacht bij klachtencommissie.....  | 4 |
| Artikel 7: Melding klacht door voorzitter van klachtencommissie aan directeur-bestuurder..... | 4 |
| Artikel 8: Ontvangstbevestiging van de klacht .....   | 4 |
| Artikel 9: Verzoek om schorsing .....   | 4 |
| Artikel 10: Kennisgeving .....  | 4 |
| Artikel 11: Behandeltermijn.....  | 4 |
| Artikel 12: Informatierecht.....  | 4 |
| Artikel 13: Behandeling klachten door klachtencommissie .....                                 | 5 |
| Artikel 14: Horen van klager en beklagde.....   | 5 |
| Artikel 15: Getuigen en deskundigen.....  | 5 |
| Artikel 16: Inzagerecht.....  | 5 |
| Artikel 17: Bemiddeling.....  | 5 |
| Artikel 18: Het oordeel.....  | 6 |
| Artikel 19: Maatregelen te nemen door directeur-bestuurder .....                              | 6 |
| Paragraaf 4: Klachtencommissie.....   | 6 |
| Artikel 20: Benoeming, ontslag en zittingsduur.....   | 6 |
| Artikel 21: Regeling .....  | 6 |
| Artikel 22: Ambtelijk secretariaat van de commissie.....                                      | 6 |
| Artikel 23: Wraking .....   | 6 |
| Artikel 24: Geheimhoudingsplicht .....  | 6 |
| Artikel 25: Beslotenheid.....   | 6 |
| Artikel 26: Motivering, ondertekening en bekendmaking .....                                   | 6 |
| Artikel 27: Klachtregistratie.....  | 6 |
| Artikel 28: Mededeling en maatregelen in verband met het oordeel over de klacht .....         | 7 |
| Artikel 29: Vergoeding .....  | 7 |

|  |   |
|--|---|
| Paragraaf 5: Slotbepalingen.....                   | 7 |
| Artikel 30: Jaarverslag.....                       | 7 |
| Artikel 31: Vaststelling en inwerkingtreding ..... | 7 |
| Artikel 32: Bekendmaking reglement.....            | 7 |

# Inhoud

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

## 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), ouder zonder gezag, , voogd, stiefouder of Pleegouder in het kader van jeugdhulpverlening.  |
| 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   |
| Clëntenraad:          | Door de stichting op grond van de artikelen 4.2.5 tot en met 4.2.11 van de Jeugdwet ingestelde orgaan me 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, ouders zonder gezag, voogd, stiefouder en pleegouders in het kader van jeugdhulpverlening. 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 machtigen 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 door een medewerker, stagiaire of vrijwilliger, jegens een cliënt, diens ouders, diens niet gezaghebbende 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. 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: secretariaat klachtencommissie**  
**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 ter zake 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 met in achtneming van de wettelijke voorschriften.
2. Alle personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de instelling zijn binnen dit kader verplicht aan een verzoek om inlichtingen, van of namens de klachtencommissie, binnen een door haar te bepalen termijn te voldoen.

Titel: Klachtenreglement

Versie: 12 april 2021, vastgesteld in het Strategisch Overleg 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. De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen voor de hoorzitting op te roepen.
2. De klachtencommissie kan advies van deskundigen inwinnen.

### **Artikel 16: Inzagerecht**

1. Gezaghebbende ouders of voogd moeten toestemming geven voor dossierinzage tenzij de cliënt zelf klager is en meerderjarig.
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 17: 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. Dit verslag wordt ter beschikking gesteld aan klager en verweerder.
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 18: 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 19: 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 20: 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 vier 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 21: Regeling**

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

#### **Artikel 22: Ambtelijk secretariaat van de commissie**

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

#### **Artikel 23: 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 24: Geheimhoudingsplicht**

1. De leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht.

#### **Artikel 25: Beslotenheid**

1. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

#### **Artikel 26: 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 plaatsvervaarders.
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 27: 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: 12 april 2021, vastgesteld in het Strategisch Overleg met instemming van de klachtencommissie

Auteurs: Lilian Tham en Elleke Franssen

#### **Artikel 28: 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.

#### **Artikel 29: Vergoeding**

1. Er is een jaarlijkse vergoeding bepaald van € 150,-.
2. Daarnaast is er een vergoeding per afgehandelde klacht (voorzitter € 325,-, leden € 275,-).
3. Tevens worden reiskosten vergoed op basis van € 0,19 per gemaakte kilometer.

## **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 12 april 2021 en treedt met ingang van 1 april 2021 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. De directeur-bestuurder draagt zorg voor verspreiding van dit reglement op het documentbeheersysteem van de stichting
4. De directeur-bestuurder stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.