
Klachtenregeling voor cliënten



Organisatiehandboek, deel Primair proces

Datum vaststelling: januari 2006

Preambule

OCK het Spalier streeft naar een zo goed mogelijke hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. OCK het Spalier realiseert zich dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich willen beklagen over gedragingen van de kant van de instelling. Deze klachtenregeling is een wegwijzer voor alle betrokkenen hoe in een zodanige situatie te handelen.

Het verdient daarbij de voorkeur dat cliënt en betrokken hulpverlener trachten om de ervaren onvrede van de cliënt bespreekbaar te maken en te trachten tot een oplossing te komen. ; Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing daarvan dient de cliënt in de gelegenheid te worden gesteld een klacht in te dienen.

Ook wettelijk is dit recht verankerd middels de op 1 september 1997 gewijzigde Wet Klachtrecht (Stb. 273) waarbij uitvoerders en instellingen voor jeugdhulpverlening en (gezins-)voogdij die vallen onder de wet op de jeugdhulpverlening verplicht zijn een regeling te treffen voor de behandeling van klachten.

Tevens zijn de in het besluit van 19 oktober 1998 (Stb.631) houdende regels met betrekking tot de taak en bevoegdheid van de cliëntenvertrouwenspersoon in de jeugdhulpverlening en de jeugdbescherming van kracht, dit besluit is op 20 november 1998 in werking getreden; en het klachtrecht zoals vastgelegd in artikel 67 en 68 van de op 1 januari 2005 in werking getreden Wet op de Jeugdzorg;

De klachtenregeling voor cliënten is hierbij vastgesteld.

Deze regeling is van kracht met ingang van 1 januari 2006.

Namens de Raad van Bestuur

A. R. van Voorden
Directeur zorg



Voorwoord

OCK het Spalier heeft deze klachtenregeling voor cliënten gebaseerd op de VOG model-klachtenregeling.

Daar waar in deze regeling interpretatieverschillen op zouden kunnen treden, geldt de tekst van de modelregeling, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

Deze regeling komt in de plaats van de eerdere, afzonderlijke, opgestelde klachtenregeling van zowel het OCK als van het Spalier en is conform de laatste wetwijziging opgesteld.

Hierbij past de vermelding dat bij de inwerkingtreding van de nieuwe Wet op de Jeugdzorg per 1 januari 2005 de wettelijke grondslag vervalt voor de Provinciale Klachtencommissie jeugdhulpverlening.

In het kader van de Wet op de Jeugdzorg zijn de instellingen verplicht een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen.

Een zorgvuldige afhandeling van klachten betekent voor OCK het Spalier dat:

- er zorgvuldig wordt om gegaan met de privacy van klager, beklagde en eventueel andere betrokkenen
- afhandeling van klachten tijdig geschiedt,
- de beginselen van hoor en wederhoor worden nageleefd,
- een verslag van het horen wordt gemaakt,
- betrokkenen inzagerecht hebben,
- beslissingen deugdelijk worden gemotiveerd,
- er sprake is van onpartijdige oordeelsvorming en
- partijen zich kunnen laten bijstaan.

Op deze wijze kan klachtafdoening resulteren in een betere kwaliteit van ons aanbod. Wij verwachten dat de klachtenregeling bijdraagt aan het zeker stellen van de rechten van cliënten. En wij verwachten dat deze regeling voldoet aan de wensen en behoeften van de cliënt van OCK het Spalier wanneer het normale hulpverleningsproces is verstoord.

Naast de klachtencommissie kent OCK het Spalier ook een Bezwarencommissie.

Het doel en de functie van de genoemde commissies zijn verschillend.

Het kan voorkomen dat een klacht bij beide commissies (gelijktijdig) wordt ingediend.

In dit geval zullen de voorzitters van beide commissies na overleg met de cliënt vaststellen welke commissie als eerste de procedure zal gaan starten.

NB: daar waar klachtencommissie staat, wordt de instellings klachtencommissie bedoeld.



Inhoudsopgave

1.	De klachtenregeling	blz. 4-7
1.1	Op wie is de klachtenregeling van toepassing	blz. 4
1.2	Wat is een klacht	blz. 4
1.3	Wie kan klagen	blz. 4
1.4	Wie kan helpen bij het indienen van een klacht	blz. 5
1.5	De Vertrouwenspersoon	blz. 5-6
1.6	Waar kan een klacht worden ingediend	blz. 6
1.7	Hoe kan een klacht worden ingediend	blz. 6-7
1.8	Wie is verantwoordelijk	blz. 7
2.	De echelons in de klachtenprocedure	blz. 7-8
3.	Klachtencommissie	blz. 8-11
3.1	Functie en doel	blz. 8-9
3.2	De samenstelling	blz. 9
3.3	De werkingssfeer	blz. 9
3.4	De werkwijze	blz. 9-10
3.5	Bevoegdheden en verantwoordelijkheden	blz. 10
3.6	Het reglement	blz. 10
3.7	Administratieve ondersteuning	blz. 11
4.	Uitvoeringsregeling klachtbehandeling bij de klachtencommissie	blz.11-13
4.1	Bekendmaking van de klacht	blz.11
4.2	Horen van klager en beklaagde	blz.11
4.3	Verslaglegging van klager en beklaagde	blz.12
4.4	Andere relevante informatie	blz.12
4.5	Uitspraak van de klachtencommissie	blz.12-13
4.6	De klachtafhandeling	blz.13
4.7	Slotbehandeling	blz.13
Bijlage 1	stroomschema klachtenafhandeling	
Bijlage 2	voorbeeld brief reglement klachtencommissie	
Bijlage 3	notitie over de positie van pleegouders betreffende het klachtenreglement	
Bijlage 4	formulier klachtmelding	
Bijlage 5	formulier klachtafhandeling	



1. De klachtenregeling

1.1. Op wie is de klachtenregeling van toepassing

Deze klachtenregeling is conform de Wet op de Jeugdzorg opgesteld en is van toepassing op alle personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van OCK het Spalier.

Een klacht kan worden ingediend over een gedraging van een persoon die onder verantwoordelijkheid van het OCK het Spalier werkzaam is. De soort werkzaamheden of de aard van de verantwoordelijkheidsrelatie (arbeidsovereenkomst voor onbepaalde of bepaalde tijd, vrijwilligers- of stageovereenkomst enzovoorts) is daarbij minder belangrijk.

1.2 Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede over het handelen of nalaten hiervan, evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de betrokkenen.

Deze definitie houdt in dat de klager door de gedraging zelf geraakt moet worden. Het klachtrecht is immers niet bedoeld om onvrede te uiten over zaken waar men zelf geen last van heeft.

Hier is het van belang om te vermelden dat indien er sprake is van grensoverschrijdend seksueel gedrag door een persoon die onder verantwoordelijkheid van het OCK het Spalier werkzaam is, gewerkt wordt volgens een apart protocol.

Klachten van dergelijke aard hebben een dusdanige ernstig karakter voor zowel klager als beklagde, die ook in de persoonlijke levenssfeer ernstige gevolgen kunnen hebben, dat wij menen dat extra zorgvuldigheidseisen gesteld dienen te worden.

Hiervoor bestaat het Protocol Grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten door hulpverleners.

Dit protocol is verkrijgbaar bij het directiesecretariaat.

1.3 Wie kan klagen?

Klager kan zijn de cliënt / jeugdige en/of diens (stief-, pleeg-)ouder, voogd en verzorger als direct betrokkenen bij de geboden hulp. Recht om te klagen hebben ook familieleden die ten tijde van de situatie waarover geklaagd wordt, een duidelijke betrokkenheid bij de jeugdige hebben of bij de hulpverlening door het OCK het Spalier geboden.

Ook 'namens' de jeugdige kan door de ouder, voogd, stiefouder, verzorgende of pleegouder een klacht worden ingediend. Bij een procedure bij de klachtencommissie dient de commissie bij de behandeling van de klacht na te gaan hoe de jeugdige hier zelf over denkt en de jeugdige zoveel mogelijk bij de afhandeling van de klacht te betrekken.

Het hangt mede van de instemming van de jeugdige af, of en op welke wijze de klacht die namens hem is ingediend, wordt afgehandeld.

Uit het wettelijke klagersbegrip volgt overigens dat dit klachtrecht niet wordt toegekend aan het personeel van de instelling. Hiervoor is de klachtenprocedure voor medewerkers van kracht.

Over pleegouders als klagers of beklagden kan een aparte klachtenregeling van toepassing zijn (bijlage 3).



1.4 Wie kan helpen bij het indienen van een klacht?

De klager heeft het recht de hulp in te roepen van iemand die hem/haar kan ondersteunen; in de Wet wordt dit een cliëntvertrouwenspersoon genoemd.

De eventuele kosten voor inschakeling van een derde door de klager komen voor rekening van degene op wiens verzoek deze derde wordt ingeschakeld.

Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal kan de klager zich tijdens gesprekken met de klachtencommissie laten bijstaan door een beëdigd tolk. In afwijking het hierboven genoemde zijn de kosten van de tolk voor rekening van de instelling.

Een vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld een familielid, kennis of vriend zijn maar ook een advocaat, een hulpverlener of een bureau dat mensen met klachten over de jeugdhulpverlening ondersteunt, de cliëntvertrouwenspersoon of een belangenvereniging. *Men kan zich bijvoorbeeld richten tot het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), Nijenburg 150, 1081 GG Amsterdam, tel. 020-5219950, e-mail: info@AKJ.nl*

1.5 Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand die door de klager vertrouwd wordt en die de klager ondersteunt op diens verzoek.

Dit kan zijn bij het opstellen van de klacht of tijdens gesprekken met de leidinggevende of de zitting van de klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon is er voor de klager maar neemt niet diens verantwoordelijkheid over en kan alleen het woord voeren met toestemming van de klager en als de leidinggevende of de voorzitter van de klachtencommissie hier om vraagt.

In principe kan iedereen als 'vertrouwenspersoon' voor iemand anders optreden. Ook in de jeugdzorg kan een cliënt iemand uit zijn eigen omgeving in vertrouwen nemen en aan hem of haar vragen om bijvoorbeeld mee te gaan naar gesprekken met de zorginstelling. Deze 'vertrouwenspersoon' kan indien nodig of gewenst met toestemming van de cliënt ook het dossier inzien.

Een vertrouwenspersoon in de zin van de Wet op de jeugdzorg, artikel 57, die op 1 januari 2005 in werking is getreden, heeft echter op grond van de Algemene Maatregel van Bestuur bij deze wet verdergaande bevoegdheden. Zo heeft een vertrouwenspersoon in de zin van de Wet vrije toegang tot de gebouwen, terreinen en ruimten van de zorgaanbieder waar de jeugdigen kunnen verblijven.

Een en ander voor zover dit voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig is. De vertrouwenspersoon behoeft geen toestemming van derden om met een jeugdige te spreken.

Aan de vertrouwenspersoon worden alle inlichtingen verschaft en bescheiden getoond die deze voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft. Aan de vertrouwenspersoon worden door de zorgaanbieder de faciliteiten verschaft die deze voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft. Daartoe behoren in ieder geval een eigen werkruimte met telefoon en computer en een voorziening waardoor gegevens omtrent cliënten waaraan de vertrouwenspersoon ondersteuning verleent op voor anderen niet toegankelijke wijze kunnen worden bewaard. Om als vertrouwenspersoon in de zin van de Wet op de jeugdzorg te



kunnen functioneren, moet deze persoon aangesloten zijn bij een rechtspersoon die van de Provincie subsidie krijgt voor het beschikbaar stellen van vertrouwenspersonen. De rechtspersoon dient onafhankelijk te zijn van besturen en van personen in dienst van de stichting of de zorgaanbieder. Deze bepaling is in de wet opgenomen om ervoor te zorgen dat de taakuitoefening door de vertrouwenspersoon onafhankelijk is ten opzichte van het Bureau Jeugdzorg en de zorgaanbieder

Indien iemand in aanmerking wil komen als vertrouwenspersoon voor een cliënt, met andere woorden wanneer iemand gebruik wil maken van de bevoegdheden zoals hierboven beschreven, dient men zich tot de provincie waar men woont of tot OCK het Spalier te wenden om na te vragen welke rechtspersoon in de Provincie de vertrouwenspersonen voor OCK het Spalier beschikbaar stelt.

Dan kan worden gezien of de persoon namens de stichting kan optreden als vertrouwenspersoon.

OCK het Spalier heeft een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon die werkzaam is bij het AKJ. Deze cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar via het AKJ of via het OCK het Spalier.

1.6 Waar kan een klacht worden ingediend?

De klager bepaalt waar een klacht ingediend wordt (bij de direct leidinggevende, de Raad van Bestuur, de klachtencommissie, of extern).

Voordat men een klacht indient bij de klachtencommissie, is het raadzaam eerst te proberen de klacht te bespreken met degene waarover het gaat. Dit kan in veel gevallen al tot een oplossing leiden. Ook kan men eerst gaan praten met de coördinator/leidinggevende.

De klager heeft het recht om na de uitspraak van de leidinggevende de klacht alsnog bij de klachtencommissie in te dienen.

De klager bepaalt het moment waarop een klacht wordt ingediend. Het is dus ook mogelijk na de beëindiging van de hulpverlening een klacht in te dienen, in principe echter niet later dan een half jaar na beëindiging. Wanneer een klacht ná deze termijn wordt ingediend kan de commissie de klacht alsnog in behandeling nemen indien zij daar aanleiding toe ziet. Het heeft echter de nadrukkelijke voorkeur de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager verlangd kan worden, in te dienen.

Het postadres van de klachtencommissie:

Klachtencommissie
t.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 581
2070 AN Santpoort-Noord

1.7 Hoe kan een klacht worden ingediend?

De klager bepaalt hoe een klacht wordt ingediend: individueel of groepsgewijs; schriftelijk of mondeling. Aangegeven moet worden op welke gedragingen en op wie de klacht betrekking heeft.

Als de klacht mondeling wordt ingediend zal deze voor een klachtafhandeling door de klachtencommissie door de klager op schrift gesteld moeten worden.

Hiervoor is een speciaal formulier voor ontwikkeld, welke op te vragen is bij elke locatie van OCK het Spalier of is te downloaden vanaf de website.



Door het schriftelijk formuleren van de klacht wordt voorkomen dat in latere instantie onduidelijkheden over het onderwerp van het geschil ontstaan. Klager kan naast het hiervoor bedoelde formulier ook gebruik maken van een gespreksverslag van een klachtgesprek tussen klager en leidinggevende. De klager kan zich bij het formuleren van de klacht onder andere laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Ook het secretariaat van de klachtencommissie kan steun bieden in het formuleren van de schriftelijk in te dienen klacht.

Het secretariaat van de klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht naar de klager.

Er rust op allen binnen de instelling een inspanningsverplichting om een klacht door te zenden aan het juiste adres indien deze bij een ander dan de leidinggevende of de klachtencommissie is ingediend. Aan de klager moet van deze doorzending mededeling worden gedaan.

OOK het Spalier streeft na om een klacht binnen 10 weken af te handelen. Daar waar dit termijn niet kan worden gehaald wordt dit schriftelijk met reden aan de cliënt kenbaar gemaakt.

1.8 Wie is verantwoordelijk?

De Raad van Bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor de procedurele afwikkeling van de klacht. Aan de Raad van Bestuur wordt door de leidinggevende gerapporteerd en bij een afhandeling door de klachtencommissie wordt de uitspraak van de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur ter hand gesteld. Daarna is deze verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de gedane uitspraak van de klachtencommissie.

De Raad van Bestuur houdt een registratie bij van binnengekomen klachten op basis van de rapportages van de leidinggevend en van de behandelde zaken door de klachtencommissie.

In het jaarverslag wordt op geanonimiseerde wijze gerapporteerd over de aard en afhandeling van de binnengekomen klachten.

2. De echelons in de klachtenprocedure

De klager heeft het recht om “niveaus” (echelons) – genoemd in de klachtenprocedure – over te slaan en bijvoorbeeld rechtstreeks de klachtencommissie of justitie in te schakelen. Ook de Raad van Bestuur kan hiertoe besluiten. Dit geldt met name voor de situatie waarbij de klacht al in eerste termijn als (zeer) ernstig moet worden aangemerkt en er sprake is van (sterke vermoedens van) direct aantoonbare gepleegde feiten met een strafbaar karakter. In dat geval zal er versneld overgegaan worden tot het inschakelen van de klachtencommissie en/of het treffen van arbeidsrechtelijke maatregelen en/of het inschakelen van justitie.

- Het verdient de voorkeur dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen.
- Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing heeft de cliënt de mogelijkheid om hierover met de direct leidinggevende van de betrokken hulpverlener in gesprek te gaan. De betrokken hulpverlener dient de cliënt op deze mogelijkheid te wijzen. De direct



leidinggevende dient schriftelijk verslag te doen van de klacht en de afhandeling hiervan aan de betrokkenen. De Raad van Bestuur ontvangt hiervan een afschrift.

- Als de cliënt van mening is dat direct een meer onafhankelijk oordeel noodzakelijk is om tot een oplossing van het probleem te komen bijvoorbeeld omdat de betrokken leidinggevende onvoldoende objectief in deze situatie op kan treden, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur. Heeft de cliënt er voor gekozen om met de leidinggevende in gesprek te gaan maar blijft een bevredigende oplossing naar de mening van de cliënt uit, dan heeft de cliënt alsnog de mogelijkheid om bij de Raad van Bestuur een klacht in te dienen.
- Als de cliënt van mening is dat leidinggevende en/of Raad van Bestuur onvoldoende objectief in deze situatie op kan treden, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om rechtstreeks een klacht in te dienen bij klachtencommissie. Heeft de cliënt er voor gekozen om met de leidinggevende en/of de Raad van Bestuur in gesprek te gaan, maar blijft een bevredigende oplossing naar de mening van de cliënt uit, dan heeft de cliënt alsnog de mogelijkheid om bij de klachtencommissie een klacht in te dienen.

NB: Voorgaande regeling laat het beroep van de klager bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg dan wel de Inspectie Jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming en de rechter onverlet.

Voor alle duidelijkheid is deze procedure in bijlage 1 in een stroomdiagram samengevat.

3. De klachtencommissie

In het kader van de Wet op de Jeugdzorg zijn de instellingen verplicht een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen.

3.1 Functie en doel van de commissie

De commissie houdt zich uitsluitend bezig met:

- a. Het behandelen van individuele- of groepsgewijze klachten die voortkomen uit het werken, wonen en de hulpverlening van OCK het Spalier.
- b. Het signaleren van mogelijke structurele tekortkomingen in het functioneren van de organisatie met betrekking tot kwaliteitsbewaking en dienstverlening die ten grondslag liggen aan de ingediende klacht(en).
- c. De commissie onderzoekt mede of naar haar oordeel is gehandeld in strijd met wettelijke voorschriften en normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
- d. Het komen tot een oordeel op basis van de conclusies uit dit onderzoek
- e. Er is een wettelijke meldingsplicht voor klachtencommissies om in geval van ernstige klachten dit bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Inspectie Jeugdzorg (IJZ) te melden.

De klachtencommissie maakt bij kennisneming van de klacht de afweging of het een ernstige klacht betreft en als zij dat vindt, stelt zij de zorgaanbieder of de hulpverlener hiervan in kennis.

Indien de klachtencommissie geen reactie van de zorgaanbieder/hulpverlener krijgt, of indien haar duidelijk wordt dat de zorgaanbieder/hulpverlener geen maatregelen terzake heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze ernstige klachten aan de IGZ en IJZ .



3.2 De samenstelling

- a. De commissie bestaat uit vier leden, waaronder de voorzitter, die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de instelling. De voorzitter heeft de beschikking over juridische kennis
 - Eén lid van de commissie wordt benoemd op voordracht van de OR.
 - Eén lid wordt benoemd op voordracht van de Raad van Toezicht.
 - Eén lid zal deelnemen aan de commissie namens de cliënten (bijvoorbeeld het AKJ).
 - Eén lid op algemene titel
- b. Aan de commissie is een ambtelijk secretaris toegevoegd, eveneens zonder arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met de instelling.
- c. De Raad van Bestuur van OCK het Spalier maakt de namen bekend van de commissieleden en van de ambtelijk secretaris.
- d. Bij een zitting van de klachtencommissie dienen minimaal drie leden aanwezig te zijn.
- e. Onkosten die voortvloeien uit de werkzaamheden van de commissie zijn voor rekening van het OCK het Spalier.

3.3 De werkingssfeer

- a. De commissie stelt de Raad van Bestuur - dan wel de Raad van Toezicht als de klacht de Raad van Bestuur betreft – schriftelijk in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- b. Met inachtneming van het hierboven gestelde kan de commissie elke klacht in behandeling nemen, tenzij duidelijk is dat de klacht niet behoort tot de competentie van de commissie.
Een klacht behoort in ieder geval niet tot de competentie van de commissie indien er sterke en/of voldoende aanwijzingen zijn dat er sprake is van het plegen van een of meer strafbare feiten en waarbij politie of justitie naar haar mening ingeschakeld dient te worden, dan wel reeds is.

De leden van de klachtencommissie vellen hun oordeel onafhankelijk van Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en medewerkers van OCK het Spalier. Een lid van de commissie dat op voorhand op enigerlei wijze betrokken is bij de klacht kan niet aan de behandeling daarvan deelnemen. Indien de klager aan de hand van concrete redenen bij de Raad van Bestuur aan kan geven dat er twijfels bestaan over onpartijdigheid van een of meerdere leden van de klachtencommissie kan de klager verzoeken om dit lid c.q. deze leden te doen vervangen.

3.4 Werkwijze

- a. Klachten kunnen rechtstreeks bij de klachtencommissie worden ingediend. Bij rechtstreekse meldingen wordt eerst getoetst of de klacht ontvankelijk is. Klager, diens vertegenwoordiger en eventueel zijn vertrouwenspersoon worden bij niet ontvankelijkheid van de klacht hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennisgesteld.
- b. De commissie bepaalt welke informatie verder noodzakelijk is voor de beoordeling van de klacht en welke personen naast klager gehoord dienen te worden.
- c. De commissie kan vragen de schriftelijk ingediende klacht mondeling toe te lichten. De commissie houdt één of meer zittingen waarop zij de klager, beklagde en zonodig anderen hoort.



- De commissie kan indien zij dit wenst deskundigen raadplegen. De commissie past daarbij het recht op hoor en wederhoor toe.
- d. De klager en beklagde krijgen binnen vijftien dagen na ontvangst van de klacht bericht over de procedure.
 - e. De commissie stelt op zo kort mogelijk termijn, maar tenminste binnen 6 weken na indiening van de klacht de Raad van Bestuur schriftelijk in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht gegrond. In het verlengde hiervan kan de commissie aanbevelingen doen. Indien de klacht de Raad van Bestuur betreft, wordt de Raad van Toezicht hiervan in kennis gesteld. Een afschrift van dit oordeel wordt gelijktijdig aan klager en beklagde verzonden.
 - f. Binnen twee weken nadat dit oordeel is uitgebracht krijgt de klager, beklagde en de commissie schriftelijk bericht van de Raad van Bestuur (of van de Raad van Toezicht als de klacht de Raad van Bestuur betreft) of het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht gedeeld wordt en of de Raad van Bestuur (Raad van Toezicht) naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
 - g. De leden van de commissie kunnen niet persoonlijk worden aangesproken op de uitspraken van de commissie.

3.5 Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

De commissie heeft de volgende bevoegdheden / verantwoordelijkheden:

- a. Vrije toegang tot OCK het Spalier.
- b. Het met gerichte toestemming/machtiging inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van de functie
- c. Het als getuigen oproepen van personen in de organisatie.
- d. Het beslissen over het gegrond of ongegrond zijn van de klachten en het eventueel doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur (dan wel Raad van Toezicht indien de klacht de Raad van Bestuur betreft).
- e. Het mondeling en schriftelijk informeren van klager, beklagde en eventueel andere betrokkenen.
- f. De commissie verplicht zich naar beste vermogen individuele klachten van cliënten van OCK het Spalier te behandelen. Er wordt geen informatie over klachten/klagers aan derden verstrekt, tenzij tussen partijen anders overeengekomen. Dit wordt schriftelijk vastgelegd.
- g. Indien een van de leden niet in de gelegenheid is aanwezig te zijn en de behandeling van een klacht geen uitstel duldt, behandelen drie leden de klacht en komen vervolgens tot een oordeel.
- h. Eén keer per jaar brengen de leden van de commissie verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten; dit geanonimiseerde verslag wordt toegezonden aan de , welke door de Raad van Bestuur wordt opgenomen in het jaarverslag van OCK het Spalier.

3.6 Het reglement

De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van het reglement. Dit reglement dient bekend gemaakt te worden aan de klager en beklagde bij aanvang van de procedure. Een voorbeeldbrief, ter kennisgeving van de gehanteerde regels, is als bijlage 2 bijgevoegd.



3.7 Administratieve ondersteuning

Post voor de klachtencommissie kan worden gericht aan de ambtelijke secretaris van de commissie.

Hiervoor is het postbusnummer 581 beschikbaar.

De ambtelijk secretaris draagt o.a. zorg voor de correspondentie van en naar de klager en eventuele andere betrokkenen, de verzending van de benodigde stukken en in samenwerking met het directiesecretariaat voor archivering van de klachten.

4. Uitvoeringsregeling klachtenbehandeling bij de klachtencommissie

4.1 Bekendmaking van de klacht

De klager krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht bericht dat de klacht is ontvangen.

De beklaagde wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk vijf werkdagen na de bevestiging van de klacht aan de klager, op de hoogte gebracht van de ingediende klacht. De tijd tussen de bevestiging van de klacht en de melding aan de beklaagde kan nodig zijn om na een mondeling ingediende klacht, de omschrijving van de klacht bij de klager te bevestigen.

Als de klacht ontvankelijk wordt verklaard ontvangen klager en beklaagde een uitnodiging om voor de klachtencommissie te verschijnen en een beschrijving van de te volgen procedure zoals bedoeld onder 3.5 van deze regeling. Deze uitnodiging zal na een eerste overleg van de klachtencommissie worden verzonden, doch uiterlijk binnen 10 dagen na bevestiging van ontvangst van de klacht door de klachtencommissie.

4.2 Horen van klager en beklaagde

Binnen de klachtenprocedure wordt beginsel van hoor en wederhoor gevolgd. Partijen krijgen ieder de gelegenheid om op de in het proces gebrachte stukken en het ter zitting mondeling ingebrachte reactie te geven.

Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de klager en de beklaagde in ieder geval binnen maximaal twee weken in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord. Het verdient de voorkeur dit in elkaars aanwezigheid te laten plaatsvinden. Op deze wijze kan het recht op hoor en wederhoor het beste vorm worden gegeven. Toch zijn er situaties denkbaar waarin het niet goed mogelijk is dat de betrokkenen gelijktijdig worden gehoord. Bijvoorbeeld omdat de emoties te hoog zijn opgelopen of omdat de informatie tot geheimhouding dwingt. Gevoelige informatie die de klachtencommissie in het eindoordeel wenst te betrekken, zal zij op enigerlei wijze aan betrokkenen kenbaar moeten maken. Het kan immers niet zo zijn dat een van de betrokkenen uit de motivering van het eindoordeel moet begrijpen dat er nog andere, hem/haar niet bekende feiten of omstandigheden een rol bij de totstandkoming van dat oordeel hebben gespeeld.

De commissie kan in overleg met de klager beslissen de klacht via bemiddeling, al dan niet alleen door de voorzitter, af te handelen. Deze afhandeling zal dan plaatshebben binnen 2 weken.

Beklaagde en de Raad van Bestuur worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld.



4.3 Verslaglegging van het horen van klager en beklagde

Na behandeling van de klacht binnen de commissie wordt een mondelinge samenvatting gegeven van de feiten. Klager en beklagde kunnen hierop reageren in de vorm van aanvullingen, wijzigingen etc. Indien klager en beklagde niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord, bepaalt de commissie op welke wijze het recht van hoor en wederhoor vorm krijgt. Het schriftelijk verslag van de feiten wordt toegevoegd aan het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht.

4.4 Andere relevante informatie

De commissie kan verzoeken om schriftelijke informatie. De schriftelijke informatie betreft alleen de informatie die van belang is voor een juiste beoordeling van de klacht (zie eveneens 3.5b). Dit houdt in dat niet als vanzelfsprekend het hele cliëntdossier aan de commissie wordt overgelegd. Uiteraard kan het recht dat de klachtencommissie op informatie heeft, voor wat betreft het dossier slechts door middel van toestemming van de cliënt worden verkregen. De privacy van klager en derden moeten voldoende worden gewaarborgd en mag niet worden geschonden.

Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is voor klager en beklagde, in beginsel ter inzage. Uiteindelijk beslist de commissie over daadwerkelijke inzage.

De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. De leden van de commissie kennen een geheimhoudingsplicht.

Dit tenzij er sprake is van het onder 3.1 e en 3.3 b genoemde .

Zij kan ook advies van deskundigen inwinnen. Hiermee zal vaak enige tijd gemoeid zijn. Voor een voortvarende behandeling is het dan ook nodig dat de klachtencommissie de deskundige, die zij een schriftelijk advies vraagt, een redelijke termijn stelt waarbinnen het advies wordt uitgebracht. Dit advies zal in afschrift zowel aan de klager als beklagde worden toegezonden.

4.5 De uitspraak van de klachtencommissie

De commissie stelt de klager, beklagde en de Raad van Bestuur binnen dertig werkdagen nadat de klager de bevestiging van de klacht door de commissie heeft ontvangen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De uitspraak van de commissie op de klacht dient te worden gebaseerd op gegevens die aan beide partijen bekend zijn.

Ze moet voldoende zijn gemotiveerd en behoort in te gaan op alle onderdelen van de klacht.

De klacht kan gegrond dan wel gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard. De oordeelsvorming over de klacht geschiedt in principe op basis van consensus. Wanneer consensus niet bereikt kan worden, wordt beslist bij meerderheid van stemmen.

Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter.

Van een minderheidsstandpunt wordt in het oordeel melding gemaakt indien dit van belang is voor meer principiële kwesties.

De Raad van Bestuur zal uiteindelijk door deze nadere toevoeging evenwichtiger zijn beslissing kunnen nemen. De commissie kan in de motivering aanbevelingen voor de instelling opnemen.



Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de klager, beklaagde en de Raad van Bestuur onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

4.6 De klachtafhandeling

De Raad van Bestuur deelt de klager, de beklaagde en de commissie binnen vijftien werkdagen na ontvangst van het advies van de commissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht al dan niet deelt. Hij dient dit deugdelijk te motiveren.

Ook zal hij aan dienen te geven of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Ook dit dient voorzien te zijn van een deugdelijke motivering.

Indien het de Raad van Bestuur niet mogelijk is zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, beklaagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vijftien werkdagen is.

In een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur wordt klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de rechter indien hij zich niet kan verenigen met:

- het besluit van de Raad van Bestuur of het ontbreken van een dergelijk besluit aangaande de ingediende klacht;
- de handelwijze van de instelling of deze in strijd acht met deze regeling en het reglement van de commissie.

4.7 Slotbepaling

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Raad van Bestuur worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

De ondernemer behoeft instemming van de ondernemingsraad voor elk door hem voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van dit reglement.

Dit reglement is vastgesteld in januari 2006.

Colofon

basistekst

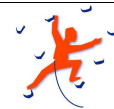
VOG model-klachtenregeling Jeugdhulpverlening

eindredactie

afdeling Kwaliteit en Innovatie

Deze publicatie is een uitgave van het OCK het Spalier.
Bij overname is bronvermelding verplicht.

-vervolg klachtenregeling voor cliënten-

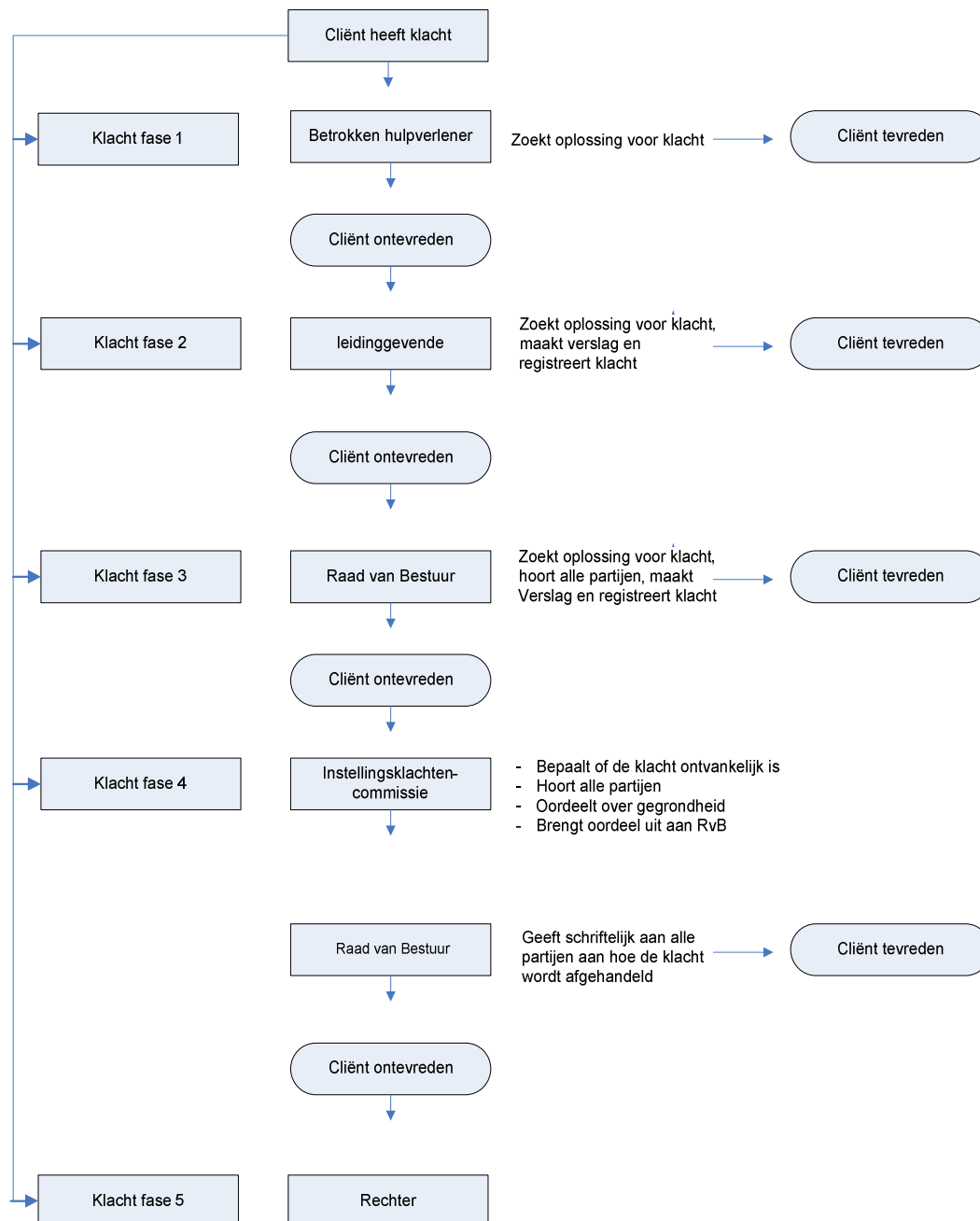


Bijlage 1 stroomschema klachtenafhandeling

Klachten kunnen verschillende fasen doorlopen. Klachtbehandeling hoeft echter niet bij fase 1 te beginnen, maar kan ook in een latere fase van start gaan.

- 1 Klacht wordt besproken met de betrokken hulpverlener
- 2 Klacht wordt besproken met de leidinggevende van de betrokken medewerker
- 3 Klacht wordt met de directie besproken
- 4 De klacht wordt ingediend bij de instellingsklachtencommissie
- 5 De klacht wordt ingediend bij de rechter

Klachten kunnen individueel of in groepsverband, mondeling of schriftelijk worden ingediend. Eventueel ondersteund door familie of bekende, klachtondersteuner van het AKJ, andere hulpverlener (bijvoorbeeld gezinsvoogd), etc.





Bijlage 2 Voorbeeldbrief reglement klachtencommissie

Aan Geadresseerde

Santpoort, ..- 2005

Betreft: zitting klachtencommissie d.d.....

Geachte,

Ter voorbereiding van de zitting van de klachtencommissie van het OCK het Spalier op a.s. heeft de klachtencommissie zich beraden over de te volgen werkwijze. Binnen de geldende klachtenprocedure die u reeds in uw bezit heeft, willen wij komen tot een zo goed mogelijke afweging van alle factoren die een rol hebben gespeeld bij het totstandkomen van uw klacht.

Het principe van hoor en wederhoor voor alle betrokken partijen, is naar onze opvatting het best gewaarborgd door u in elkaars aanwezigheid te horen. Naast u zijn dan ook de heer/mevrouw van (*werkeenheid*) en (indien van toepassing) de case manager in de persoon van de heer/mevrouwuitgenodigd.

De zitting zal duren van tot uur. Er zal aan betrokken partijen een korte toelichting gevraagd worden op de ingediende klacht waarna betrokken partijen op elkaars verklaringen kunnen reageren. Aan de hand van vragen van de commissie zal het gesprek voortgezet worden.

Indien nodig kan het gesprek kort worden onderbroken voor een korte pauze of om overleg te voeren. Dit laatste kan ook het geval zijn als partijen onderling besluiten om alsnog via bemiddeling de klacht af te ronden in plaats van via een formele uitspraak van de klachtencommissie.

Mocht het komen tot een formele uitspraak van de klachtencommissie van het OCK het Spalier dan zal deze binnen de gestelde termijn van dertig werkdagen na de indiening van de klacht (dus uiterlijk) uitgebracht worden aan de Raad van Bestuur van het OCK het Spalier. Deze zal binnen vijftien werkdagen aan alle betrokken partijen schriftelijk laten weten of hij het oordeel van klachtencommissie deelt, eventueel voorzien te treffen maatregelen.

Stukken waar de klachtencommissie zich ter voorbereiding over gebogen heeft zijn:

.....
.....
.....

Daarnaast is de brochure 'Klachtenregeling' van het OCK het Spalier leidraad bij de te volgen procedure.

Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van deze brief, dan kunt u (telefonisch) contact opnemen met ondergetekende. In de hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben, verwachten wij u ter zitting op het Centraal Bureau van OCK het Spalier,gelegen aan de Middenduinerweg 44 te Santpoort Noord.

Met vriendelijke groeten,



Bijlage 3

De positie van pleegouders t.a.v. instellingsklachtenregeling van OCK het Spalier

OCK het Spalier stelt zich op het standpunt dat pleegouders partners zijn in de hulpverlening aan de pleegkinderen. OCK het Spalier zal de positie van pleegouders in die zin formaliseren door hen ook binnen de toekomstige cliëntenraad of pleegouderraad van OCK het Spalier een plek te bieden voor inspraak en medezeggenschap in het beleid van de instelling.

Er valt echter niet te ontkennen dat de positie van pleegouders niet eenduidig is. De wetgever heeft de pleegouders een positie gegeven in het klachtrecht en de medezeggenschap van cliënten, hetgeen een andere positie is dan die van partner in de hulpverlening, c.q. vrijwillig medewerker van de instelling.

OCK het Spalier heeft gemeend deze dubbele positie als volgt tot z'n recht te kunnen laten komen.

- Pleegouders kunnen optreden als vertegenwoordiger van het pleegkind of als cliënt aangaande alle gedragingen die het hulpverlenend handelen betreffen. Het gaat dan om een uiting van onvrede over het handelen of nalaten hiervan, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de betrokkenen. In deze situatie is de klachtenregeling van OCK het Spalier van toepassing.
- Pleegouders kunnen deze klachtenregeling niet gebruiken indien de klacht betrekking heeft op formele kanten van het pleegouderschap waar de instelling gehouden is aan wettelijke regels en subsidieverordeningen. Voor deze zaken fungeert de Bezwarencommissie OCK het Spalier inzake de pleegzorg. Deze commissie wordt voorgezeten door een onafhankelijk jurist. Het postadres is: Postbus 581, 2070 AN Santpoort-Noord.
- Pleegouders kunnen ook als beklagde gehoord worden in de klachtenprocedure indien de jeugdige aan wie de hulp wordt gegeven, diens (stief-, pleeg-)ouder, voogd en verzorger een klacht hebben. Recht om te klagen hebben ook familieleden die een duidelijke betrokkenheid bij de jeugdige hebben of bij de hulpverlening door het OCK het Spalier aan de jeugdige en/of zijn gezin van herkomst ten tijde van de ontstane situatie die aanleiding was voor de klacht. Pleegouders zijn dan ook gehouden aan de uitkomsten van de klachtenprocedure.

Voor het overige is de klachtenregeling OCK het Spalier uitgangspunt voor het handelen van de instelling. Specifiek voor pleegouders kan hen ondersteuning worden geboden door de Nederlandse Vereniging voor Pleeggezinnen, postbus 1139, 3500 BC Utrecht, tel.: 030 - 2931500



Bijlage 4

Formulier klachtmelding

Nr.

-
1. Naam :
Adres :
Postcode :
Woonplaats :
Telefoon :
Afdeling :
-

2. Indien de klacht namens een cliënt is ingediend:

- Naam : Relatie tot cliënt :
Adres :
Postcode :
Woonplaats :
Telefoon :
-

3. Beschrijving van de klacht:

-
4. Is de klacht bekend bij de ?

- Betrokkene ja nee
 - Leidinggevende ja nee
 - Regio c.q. sectormanager ja nee
-

5. Is de klacht ook bij andere instanties ingediend?

Zo ja, welke instanties?



6. Wat kan er volgens de cliënt gedaan worden om de klacht te verhelpen?

Voor een zorgvuldige afhandeling van uw klacht kan het nodig zijn dat de leden van de klachtencommissie van OCK het Spalier gegevens over de behandeling inzien.¹

Ja, bij deze geef ik aan de commissie toestemming om mijn dossier in te zien voor zover dat nodig is voor het onderzoek en de behandeling van deze klacht.

Nee, ik geef de commissie geen toestemming om mijn dossier in te zien

Naam van de cliënt: _____

Locatie: _____

Datum, _____

Handtekening, _____

Dit formulier kunt u sturen naar:

OCK het SPALIER
t.a.v. secretariaat klachtencommissie
Postbus 581
2070AN Santpoort

U ontvangt bericht van ontvangst van de klacht.

¹ Aankruisen wat van toepassing is



Bijlage 5

Formulier klachtenbehandeling

Nr.

Melding

Melding door cliënt

Naam :
Adres / afdeling :
Postcode/woonplaats :
Telefoon :
Geboortedatum :
Opnamedatum :
Status : vrijwillig

Melding door relatie

Naam :
Adres / afdeling :
Postcode/woonplaats :
Telefoon :
Relatie tot de patiënt :
Vertrouwenspersoon :

Datum van melding :
Wijze van melden: : schriftelijk telefonisch persoonlijk
Soort klacht :
Weergave van klacht : zie bijlage

In ontvangst genomen door:

-vervolg klachtenregeling voor cliënten-



Procedure

- Ontvangstbevestiging aan klager d.d. :
Afschrift klacht aan verweerder d.d. :
Reactie verweerder ontvangen d.d. : zie bijlage :
Bemiddeling d.d. :
Behandeling ter hoorzitting d.d. : zie bijlage :
Oordeel van commissie verzonden aan:
- klager d.d. : zie bijlage :
- verweerder d.d. :
- directeur d.d. :
- inspectie (i.v.t.) d.d.
Standpunt directeur verzonden aan
hierboven genoemde betrokkenen :
Procedure afgerond binnen termijn : ja nee

Resultaat

- Klacht ingetrokken
- Klacht niet ontvankelijk
- Klacht gegrond
- Klacht ongegrond
- Klacht gedeeltelijk gegrond / gedeeltelijk ongegrond
- Klacht doorverwezen naar externe instantie
- Anders, nl.

Beroep bij rechter ja nee

Aanbevelingen / maatregel ja nee

Inhoud, zie bijlage :
Gezonden aan :