



Klachtenreglement Stichting Humaan Overijssel

Datum 1e uitgave 1 januari 2017

1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Cliënt(en)

Persoon aan wie de Aanbieder maatschappelijke zorg en/of andere diensten op het gebied van de begeleiding heeft verleend. Hieronder wordt tevens verstaan de vertegenwoordiger dan wel nabestaanden van cliënt, waarbij er van uit wordt gegaan dat er alleen door een vertegenwoordiger van de cliënt kan worden geklaagd als de cliënt daartoe zelf niet in staat is.

1.2. Opdrachtgever

De persoon of instantie die de opdracht aan de Stichting Humaan Overijssel heeft verstrekt om voor de cliënt één of meerdere producten of trajectonderdelen tegen betaling uit te voeren.

1.3 Klager

De cliënt die overeenkomstig dit reglement een klacht heeft ingediend.

1.4 Medewerker(s)

Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de aanbieder waar het gaat om de hoofdproducten. Werkzaamheden verricht in het kader van scholing, assessment en diagnostiek vallen hierbuiten.

1.5 Klacht(en)

Een overeenkomstig dit reglement door een cliënt geuite onvrede over de wijze waarop -binnen het kader van de door de aanbieder verrichte diensten op het gebied van ambulante behandeling aan cliënt- door een handelen of nalaten van een medewerker en/of de aanbieder met de persoonlijke belangen van de cliënt is of wordt rekening gehouden.



1.6 Aanbieder

Stichting Humaan Overijssel.

De aanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door haar Raad van Bestuur.

1.7 Klachtenbemiddelaar

Een onafhankelijk en autonoom functionaris die als zodanig overeenkomstig dit reglement is benoemd om te bemiddelen in verband met een ingediende klacht.

1.8 Klachtencommissie

De commissie die overeenkomstig dit reglement is ingesteld en samengesteld teneinde een klacht te onderzoeken en te behandelen en daarover advies uitbrengt aan de aanbieder.

2. Doelstelling en reikwijdte

2.1

Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klachten van cliënten, met als voornaamste doel het herstel van de relatie tussen de klager en de medewerker en/of de aanbieder.

2.2

Het op grond van de ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van de aanbieder, en het aanwenden van deze signalen voor kwaliteitsverbetering.

2.3

Alleen cliënten van de aanbieder kunnen klagen.

3. Indienen van een klacht

3.1

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend en kan zowel betrekking hebben op de medewerkers van de aanbieder als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de aanbieder werkzaamheden ten behoeve van cliënten van de aanbieder hebben verricht.

3.2

Een klacht dient te worden ingediend bij de Klachtenbemiddelaar of bij de Klachtencommissie.



3.3

Een klacht kan worden ingediend bij een medewerker, een leidinggevende of de RvB. Als de klacht direct de RvB betreft, gaat de klacht naar de Klachtenbemiddelaar of de Klachtencommissie.

3.4

De behandeling van een klacht dient te geschieden door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

3.5

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a. het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. een (soort)gelijke klacht van cliënt nog bij de Stichting Humaan Overijssel in behandeling is;
- c. dezelfde klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- d. de klacht anoniem is ingediend;
- e. de klacht tevens is ingediend bij een civiele- of tuchtrechter of als het Openbaar Ministerie een strafvervolgning heeft ingesteld. Van de niet-ontvankelijkheid van een klacht en het dientengevolge niet in behandeling nemen wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

3.6

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

3.7

Aanbieder Stichting Humaan Overijssel draagt zorg voor een registratie van het aantal bij hem ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Zo nodig informeert Stichting Humaan Overijssel de opdrachtgever.

3.8

Klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Hij of zij doet daarvan onverwijld mededeling aan de Klachtenbemiddelaar of de Klachtencommissie.

4. De Klachtenbemiddelaar

4.1

De RvB van de aanbieder benoemt een Klachtenbemiddelaar.



4.2

De Klachtenbemiddelaar wordt benoemd voor een periode van 4 jaar, en kan worden herbenoemd.

4.3

De Klachtenbemiddelaar verschaft informatie aan de cliënt over de klachtenprocedure en de mogelijkheden een klacht in te dienen. De Klachtenbemiddelaar tracht –indien cliënt dit wenst- door middel van bemiddeling een oplossing voor de aan de klacht ten grondslag liggende onvrede te vinden die de instemming van de klager heeft. Bij de vervulling van deze taak is de Klachtenbemiddelaar geheel vrij naar eigen inzicht te handelen.

4.4

De Klachtenbemiddelaar heeft tevens tot taak zijn of haar werkzaamheden –uitgesplitst naar opvang en bemiddeling- te registreren, met vermelding van de resultaten en bevindingen. Hij of zij zal tevens halfjaarlijks een geanonimiseerd verslag uitbrengen aan de aanbieder en de klachtencommissie. In dit verslag zullen trends in de klachten en eventuele tekortkomingen in de dienstverlening aan de orde worden gesteld.

4.5

De Klachtenbemiddelaar heeft de volgende bevoegdheden: a. het inwinnen van informatie en het vragen van inlichtingen ten aanzien van de Klacht bij de RvB, de aanbieder, medewerkers en/of derden; b. de vrije toegang tijdens kantooruren tot alle ruimten op alle locaties van de aanbieder, vanzelfsprekend met inachtneming van de wettelijke regels met betrekking tot privacybescherming; c.

inzage in de Cliëntgegevens, na toestemming van cliënt en na overleg met de aanbieder; d. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het zo nodig optreden als gespreksleider.

4.6

De Klachtenbemiddelaar vervult zijn taak met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en verplicht zich alles wat hem uit hoofde van zijn functie ter kennis komt strikt geheim te houden, zowel tijdens als na beëindiging van zijn functie.

5. De Klachtencommissie

5.1

De Klachtencommissie bestaat uit 3 personen en zal worden benoemd door de RvB van de aanbieder. Daarnaast zal er een plaatsvervangend lid worden benoemd. De RvB zal tevens een voorzitter en secretaris benoemen.

Uitgangspunt bij de benoeming van de leden van de Klachtencommissie zal zijn dat zij hun taak op deskundige wijze, met de vereiste onafhankelijkheid en zorgvuldigheid kunnen verrichten.

5.2



De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de duur van de periode die zijn voorganger nog te vervullen had. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie zijn herbenoembaar met dien verstande dat zij gedurende maximaal 8 jaar achtereenvolgend als zodanig kunnen optreden.

5.3

De Klachtencommissie kent slechts leden die geen bestuurlijke of arbeidsrechtelijke binding met de aanbieder hebben, noch anderszins een binding hebben via cliënten of medewerkers.

5.4 Indien de voorzitter of een lid van de Klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, neemt een plaatsvervanger (te benoemen door de voorzitter) zijn plaats in. In alle andere gevallen bepaalt de voorzitter wanneer een beroep wordt gedaan op één of meer plaatsvervangende leden.

5.5

De Klachtencommissie heeft als voornaamste taak de behandeling van de klachten van cliënten alsmede het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de aanbieder.

5.6

De Klachtencommissie zal jaarlijks en zover van toepassing (of zoveel vaker als noodzakelijk is) een rapport uitbrengen omtrent structurele tekortkomingen in de dienstverlening en organisatie van de aanbieder gebaseerd op de klachten die de Klachtencommissie in dat betreffende jaar heeft ontvangen. Daarnaast zal halfjaarlijks gerapporteerd worden over het aantal behandelde klachten uitgesplitst naar klachten over privacy, financiële zaken, doorlooptijden en overige zaken.

5.7

De Klachtencommissie heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van haar taken, de volgende bevoegdheden: a. het instellen van een zelfstandig onderzoek al dan niet na het indienen van een klacht door Cliënt; b. het oproepen van partijen en andere personen binnen de organisatie van de aanbieder voor hoor en wederhoor; c. inzage in de cliëntgegevens en andere relevante stukken, na toestemming van de cliënt en na overleg met de aanbieder; d. de vrije toegang tijdens kantooruren tot alle ruimten op alle locaties van de aanbieder, vanzelfsprekend met inachtneming van alle wettelijke regels met betrekking tot privacybescherming; e. het doen van een uitspraak ofwel het uitbrengen van advies omtrent een door de Klachtencommissie ingesteld onderzoek dan wel naar aanleiding van een ingediende klacht.

5.8

Een uitspraak en/of advies van de Klachtencommissie is niet bindend en heeft slechts het karakter van een zwaarwegend advies. De klager kan aan een door de Klachtencommissie uitgebracht advies geen rechtskracht ontlenen.

5.9



De RvB zal naar aanleiding van een uitspraak van de Klachtencommissie binnen 4 weken de klager op de hoogte stellen van de door de Stichting Humaan Overijssel te ondernemen acties omtrent de klacht.

6. Behandeling van de Klacht door de Klachtenbemiddelaar

6.1

De Klachtenbemiddelaar dient regelmatig en zo mogelijk op gezette tijden beschikbaar te zijn voor cliënten.

6.2

Een klacht wordt eerst ingediend bij de Klachtenbemiddelaar. Bij ontvangst van een klacht zal de Klachtenbemiddelaar de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen, een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht toesturen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

6.3

De Klachtenbemiddelaar zal trachten te bemiddelen tussen de betrokken medewerker en de klager wanneer beide partijen hiermee instemmen. De bemiddeling dient erop gericht te zijn de klacht op te lossen en de relatie tussen de betrokken partijen te herstellen.

6.4

Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord

6.5

De klacht dient binnen een periode van vier weken na indienen van de klacht te worden afgehandeld.

6.6

Een klacht wordt doorverwezen naar de Klachtencommissie indien: a. cliënt geen bemiddeling wenst van de Klachtenbemiddelaar; b. cliënt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst.

7. Behandeling van de Klacht door de Klachtencommissie

7.1

Na ontvangst of na doorverwijzing door de Klachtenbemiddelaar van de klacht, zal de

Klachtencommissie de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen, een schriftelijke bevestiging van de ingediende ofwel doorverwezen Klacht toesturen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

7.2



De Klachtencommissie onderzoekt de klacht en zal zowel de klager als de degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. Zowel klager als degene over wie geklaagd wordt, kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een door hen zelf aan te wijzen persoon.

7.3

Beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de Klachtencommissie in het kader van het onderzoek de beschikking heeft.

7.4

De hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.

7.5

De klacht dient binnen een periode van vier weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld, tenzij de redelijkheid en billijkheid een verlenging van die termijn rechtvaardigt.

7.6

Het advies omtrent de gegrondheid van de klacht is met redenen omkleed en behoorlijk gemotiveerd en bevat alle relevante informatie die tot het advies heeft geleid. De klager en de aangeklaagde worden hiervan binnen één week schriftelijk in kennis gesteld door de Klachtencommissie alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

8. Algemene bepalingen

8.1

Geen enkele persoon en/of medewerker mag in zijn positie binnen de organisatie van de aanbieder worden geschaad vanwege het feit dat hij als klager, Klachtenbemiddelaar, lid of plaatsvervangend lid van de Klachtencommissie dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

8.2

Elke persoon die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

8.3



De personen en/of medewerkers die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de Klachtenbemiddelaar en/of de Klachtencommissie geraadpleegd of gehoord zijn, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, strikte geheimhouding te betrachten.

8.4

De geheimhoudingsplicht voor betrokkenen kan vervallen, wanneer de klager zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken die onder de geheimhoudingsplicht vallen.

8.5

De aanbieder draagt er zorg voor dat aan de klager, de Klachtenbemiddelaar en de leden en plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld (waaronder secretariële ondersteuning) dat een goede toepassing van dit klachtenreglement gewaarborgd is.

8.6

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de Klachtencommissie zo nodig in overleg met de RvB.

8.7

Indien voor het uitbrengen van advies naar het oordeel van de Klachtencommissie nodig of wenselijk wordt geacht dat aan externe deskundigen een opdracht wordt verstrekt tot het verschaffen van informatie of het geven van advies, dient de Klachtencommissie daartoe een gemotiveerd verzoek in bij de RvB die daarover zo spoedig mogelijk zal beslissen. Bij inwilliging van het verzoek komen de eventueel hieraan verbonden kosten voor rekening van de aanbieder.

8.8

De Klachtencommissie en de Klachtenbemiddelaar leggen van elke Klacht een dossier aan. Het dossier omvat alle op een klacht betrekking hebbende stukken die door de Klachtencommissie en/of de Klachtenbemiddelaar zijn ontvangen, opgesteld of verzonden. De dossiers met betrekking tot de Klachtenprocedure worden in elk geval 5 jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum van het advies van de Klachtencommissie. Na deze periode worden de dossiers vernietigd.

8.9

De toegang tot de dossiers is uitsluitend voorbehouden aan de betrokken Klachtenbemiddelaar en de Klachtencommissie, alsmede de plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie.

8.10



De Klachtencommissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar aan het lid van de RvB met het takenpakket kwaliteit. Het jaarverslag bevat in ieder geval gegevens over het aantal en de aard, het advies en de uitspraak of oplossing van de door de commissie afgehandelde klachten. In de rapportage wordt ook opgenomen een overzicht van de Klachtenbemiddelaars van de door hen door middel van Klachtenbemiddeling opgeloste klachten. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar.

8.11

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017 en is voor het laatst aangepast in januari 2017

