

Klachtenregeling Cliënten

Raamwerk

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Korte samenvatting vanuit het perspectief van de cliënt of vertegenwoordiger met een klacht.....	4
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	5
Hoofdstuk 2 Klachtopvang.....	6
Hoofdstuk 3 Instelling van de klachtencommissie	9
Hoofdstuk 4 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Wet langdurige zorg of de Wet op de maatschappelijke ondersteuning	13
Hoofdstuk 5 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Jeugdwet	20
Hoofdstuk 6 Behandeling van klachten op basis van de Wet zorg en Dwang (Wzd)	26
Hoofdstuk 7 Overige bepalingen	27

Bijlagen

Bijlage 1 Stroomschema Klachtenregeling cliënten Raamwerk	29
Bijlage 2 Samenstelling Klachtencommissie Cliënten Gemiva-SVG Groep/Raamwerk.....	30
Bijlage 3 Afwegingen bijstand klager door medewerker	31
Bijlage 4 Vertrouwenspersonen.....	32
Bijlage 5 Diverse nuttige adressen	33
Bijlage 6 Een klacht, en dan?	34

Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling voor cliënten van Raamwerk. Raamwerk deelt deze klachtenregeling met de Gemiva-SVG Groep, in het bijzonder de behandeling van klachten door de klachtencommissie. De klachtenregeling staat open voor klachten van cliënten over de door Raamwerk geboden zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet.

De klachtenregeling is in 2017 aangepast aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aan de klachtenregeling van een zorgaanbieder stelt. Per 1 januari 2020 trad de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking. De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die in de Wzd genoemd worden en klachten over de nakoming van de verplichtingen die de Wzd aan zorgaanbieders oplegt, beoordeeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en representatieve organisaties van cliënten. Deze klachten kunnen dus niet op basis van een Wkkgz-klachtenregeling worden behandeld. Om die reden is de klachtenregeling van Raamwerk opnieuw aangepast.

De voorliggende klachtenregeling voorziet in een onafhankelijke behandeling van klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers. De eerdergenoemde Wkkgz, de Jeugdwet en de Wmo verlangen van ons dat wij zo'n klachtenregeling hebben. Maar die wettelijke eis is wat ons betreft bijzaak. Als u ontevreden bent over ons, dan willen we graag dat u daarover met ons in gesprek gaat. U kunt daarvoor terecht bij degene over wie uw klacht gaat of bij diens leidinggevende. Wilt u liever contact opnemen met een vertrouwenspersoon dan kan dat ook. U behoudt steeds de mogelijkheid om onze (onafhankelijke) klachtencommissie te vragen zich over uw klacht uit te spreken.

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van onze interne klachtopvang, dan kunt u als u zorg ontvangt op basis van de Wlz een beroep doen op de externe (landelijke) Geschillencommissie Gehandicaptenzorg waarbij Raamwerk is aangesloten. Anders dan de klachtencommissie kan deze geschillencommissie ook een schadevergoeding toekennen.

Voor klachten die betrekking hebben op de wijze waarop wij invulling geven aan de verplichtingen van de Wet zorg en dwang (Wzd) dient u zich te wenden tot de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Onze klachtencommissie is niet bevoegd dergelijke klachten in behandeling te nemen.

Twijfelt u over de vraag of uw zorg wel 'klachtwaardig' is, of zoekt u een luisterend oor over wat u dwars zit in uw ervaringen met ons, dan kunt u zich tot een van de (cliënten)vertrouwenspersonen wenden. Op onze website www.hetraamwerk.nl kunt u nagaan welke mogelijkheden de diverse wettelijke regelingen u bieden. Wilt u een beroep doen op de externe Geschillencommissie gehandicaptenzorg voor Wlz cliënten, dan kunt u hiervoor de website www.geschillencommissie.nl raadplegen.

Kiest u voor klachtbehandeling door onze klachtencommissie – dat is binnen onze organisatie de meest formele manier om tot een oplossing van en een oordeel over uw klacht te komen – dan gelden daarvoor spelregels. Die zijn in deze regeling opgenomen.

Bijlage 1 bevat een stroomschema van de klachtmogelijkheden voor cliënten. De samenstelling van de Klachtencommissie is in bijlage 2 opgenomen. Bijlage 3 beschrijft de afwegingen die de bestuurder maakt wanneer een klager toestemming vraagt zich door een medewerker, niet zijnde de cliëntenvertrouwenspersoon, te laten bijstaan. Bijlage 4 gaat specifiek in op de taken van de vertrouwenspersonen: de Cliëntenvertrouwenspersoon (cvp) Zorg voor cliënten met een Wlz of Wmo indicatie, de cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg (Wzd), de vertrouwenspersoon voor cliënten met een Jeugdhulp indicatie

en de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie bij de opvang van en ondersteuning bij klachten van cliënten. Een vertrouwenspersoon kan een klager die dat wenst in een klachtenprocedure terzijde staan. Bijlage 5 bevat de adressen van instanties die voor een (mogelijke) klager eventueel als aanspreekpunt kunnen dienen of hem van advies kunnen voorzien. Bijlage 6 ten slotte, is een handreiking voor medewerkers die zijn uitgenodigd voor een zitting van de klachtencommissie.

Contactgegevens

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie, de Landelijke Geschillencommissie en de Klachtencommissie Onvrijwillige zorg, vindt u in bijlage 5 van deze brochure en op onze website www.hetraamwerk.nl onder de knop Cliëntinformatie/Klachten. U kunt voor vragen over de klachtencommissie afdeling Bestuursondersteuning benaderen, dit kan via de receptie 0252-345678. Of mailen naar bestuursondersteuning@hetraamwerk.nl.

In deze tekst treft u steeds de mannelijke aanduiding aan. Uiteraard kunt u in voorkomende gevallen daarvoor de vrouwelijke vorm lezen. En waar u leest bestuurder, zal het in een aantal gevallen gaan om zowel de bestuurder van Raamwerk als de Raad van Bestuur van Gemiva-SVG Groep. Namelijk daar waar zij een gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen zoals bij het instellen van de klachtencommissie, het evalueren, vaststellen en wijzigen van de klachtenregeling.

Bestuurder Raamwerk

Korte samenvatting vanuit het perspectief van de cliënt of vertegenwoordiger met een klacht

Deze klachtenregeling geeft aan hoe we binnen Raamwerk klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers behandelen. Uiteraard zien we graag dat u een gevoel van onvrede over onze zorg of de wijze waarop we met u omgaan eerst bespreekt met de medewerker(s) op wie uw onvrede zich richt. Als u dat lastig vindt, of niet tot uw tevredenheid wordt behandeld, kunt u uw gevoel van onvrede – en wat u daarmee kunt doen – ook vertrouwelijk met een (cliënten)vertrouwenspersoon bespreken. U kunt zich ook tot de leidinggevende wenden. We nemen uw klacht serieus, doen onderzoek, passen hoor en wederhoor toe en proberen met u tot een oplossing te komen.

U kunt zich echter ook met uw klacht tot onze klachtencommissie wenden. Die behandelt uw klacht volgens een vastgestelde procedure, beoordeelt de gegrondheid van uw klacht en brengt advies uit aan de Raad van Bestuur/bestuurder.

Wilt u klagen over de toepassing van onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang, dan is onze klachtencommissie echter niet bevoegd. U kunt dan terecht bij de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg kan u hierbij helpen.

Ontvangt u zorg van ons op basis van de Wlz en leiden de contacten met de vertrouwenspersoon en/of die met de Klachtencommissie niet tot een voor u bevredigend resultaat, dan kunt u zich wenden tot de (landelijke) Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Die is bevoegd om eventueel een schadevergoeding toe te kennen. Zie voor de contactgegevens bijlage 5 of onze website.

Dient u een klacht in – dat moet meestal schriftelijk – bij onze interne Klachtencommissie, dan ontvangt u een ontvangstbevestiging. De Klachtencommissie beoordeelt of zij uw klacht mag behandelen (ontvankelijkheid). Als dat niet zo is, krijgt u daarvan bericht. De commissie legt in dat bericht uit waarom zij uw klacht niet kan behandelen. Neemt de commissie uw klacht in behandeling, dan belegt de commissie een zitting. Drie leden van de commissie horen u, de aangeklaagde medewerker(s) en eventuele andere betrokkenen of deskundigen over uw klacht. U mag zich tijdens die zitting laten bijstaan door een persoon van uw eigen keuze. Ook de aangeklaagde mag dat. In het algemeen zal de commissie u en de aangeklaagde medewerker(s) in elkaars aanwezigheid horen. Als uw klacht betrekking heeft op zorg die onder de Wet langdurige zorg of de Wet op de maatschappelijke ondersteuning is geleverd, dan stelt de commissie na afloop van de zitting een schriftelijk klachtadvies op. Dat brengt zij uit aan de Raad van Bestuur. U ontvangt daarvan een kopie. De Raad van Bestuur formuleert een standpunt over het advies en informeert u daar vervolgens over. Als u klaagt over zorg die onder de Jeugdwet wordt geleverd, dan doet de commissie uitspraak. Ook daarvoor geldt dat u een kopie van de uitspraak ontvangt en dat de Raad van Bestuur naar u moet reageren op de (eventuele) adviezen die in de uitspraak zijn opgenomen.

Bijlage 1 bevat een stroomschema van de mogelijkheden voor het indienen van een klacht. Waar dat aan de orde is, wordt een onderscheid gemaakt tussen de mogelijkheden voor cliënten met een Wlz, Wmo of Jeugdwet indicatie.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. cliënt: 1. Een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Raamwerk zorg verleent of heeft verleend; 2. Een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie Raamwerk jeugdhulp verleent of heeft verleend;
 - b. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Raamwerk of door een persoon die voor Raamwerk werkzaam is en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en/of ingediend bij de klachtencommissie;
 - c. klager: degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. zorgaanbieder: de Stichting Het Raamwerk;
 - f. raad van bestuur: de raad van bestuur/de bestuurder van Raamwerk;
 - g. klachtencommissie: de klachtencommissie bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
 - h. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - i. (cliënten)vertrouwenspersoon: een daartoe overeenkomstige het beleid van Raamwerk dan wel conform wettelijke bepalingen aangestelde functionaris, die (onder meer) tot taak heeft om op volstrekt vertrouwelijke basis met cliënten over hun situatie van gedachten te wisselen en die hen met raad bij wil staan, en belast is met de opvang van en ondersteuning bij klachten van cliënten en/of hun vertegenwoordigers;
 - j. inspecteur: inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
 - k. Centrale Cliëntenraad: het orgaan dat op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van het Raamwerk;
 - k. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Wet op de maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet;
 - l. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
 - m. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de (cliënten)vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op deze klachtenregeling en de mogelijkheid een vertrouwenspersoon te raadplegen.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en op de mogelijkheid een vertrouwenspersoon te raadplegen. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De vertrouwenspersonen

1. De Cliëntenvertrouwenspersoon Zorg, Cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg, de vertrouwenspersoon Jeugdzorg en de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie hebben ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het wegnemen van hun onvrede.
2. De vertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing die de onvrede van de klager wegneemt en het herstel bevordert van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving, alléén voor zover het een dienstverband bij Raamwerk betreft. De Cliëntenvertrouwenspersoon Zorg, tevens vertrouwenspersoon seksuele intimidatie, heeft een extern dienstverband bij de LSR, de Cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg bij Zorgstem en de Vertrouwenspersoon Jeugdzorg bij Jeugdstem (voorheen AKJ).
4. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving of afspraken in de overeenkomst. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De vertrouwenspersoon attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De vertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de vertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De vertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Artikel 5 Informatie over en faciliteiten voor de vertrouwenspersoon

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de zorgverlening schriftelijk dan wel via een verwijzing naar de website van Raamwerk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersonen, hun taak en op welke plaats en tijdstippen zij bereikbaar en beschikbaar is. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat iedere vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Hoofdstuk 3 Instelling van de klachtencommissie

Artikel 6 Klachtencommissie

1. De raad van bestuur van Raamwerk stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregeling(en) ten behoeve van cliënten, vertegenwoordigers en/of nabestaanden van Raamwerk bij haar kunnen worden ingediend.
3. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 14 lid 2 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 7 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft vijf leden, onder wie de voorzitter.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de Stichting Het Raamwerk zijn niet benoembaar tot lid van de klachtencommissie.
3. De voorzitter van de commissie dient over de titel van meester in de rechten te beschikken. Ten minste een van de leden dient een gedragskundige opleiding op academisch niveau te hebben afgerond.
4. Twee van de vijf leden van de commissie worden benoemd op bindende voordracht van de Centrale Medezeggenschaps Raad van de Gemiva-SVG Groep, waarvan één zal worden voorgedragen door de Centrale Cliëntenraad van Raamwerk. De benoeming van de voorzitter van de commissie behoeft de voorafgaande instemming van de Centrale Medezeggenschaps Raad van de Gemiva-SVG Groep. De Raad van bestuur van Raamwerk draagt één van de in totaal vijf leden van de commissie voor benoeming voor.¹

¹ In een convenant zijn de Centrale Medezeggenschaps Raad, de Raad van Bestuur van de Gemiva-SVG Groep, de Centrale Cliënten Raad en Raad van Bestuur van Raamwerk overeengekomen dat de klachtencommissie tevens fungeert als klachtencommissie ten behoeve van Raamwerk. In dat kader is vastgelegd dat van de twee leden die de Centrale Medezeggenschaps Raad voor benoeming mag voordragen er één zal worden voorgedragen door genoemde Centrale Cliëntenraad. Evenzo draagt de Raad van Bestuur van Raamwerk één van de in totaal vijf leden van de commissie voor benoeming voor.

5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor een tweede en laatste periode van vier jaar.
6. De raad van bestuur en medewerkers van Raamwerk onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
7. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 8 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de raad van bestuur;
 - e. opheffing van de klachtencommissie.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregeling(en) en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 9 Ambtelijk secretaris

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 10 Faciliteiten en kosten

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de raad van bestuur.

Artikel 11 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 12 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De (voorzitter van de) klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. De (voorzitter van de) klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
3. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 13 Melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur adequate maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 12 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.

2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. In haar melding aan de inspecteur anonimiseert de klachtencommissie de persoonsgegevens van de bij de klacht betrokkenen.
4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 14 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met andere binnen de Gemiva-SVG Groep geldende regelingen.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 4 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Wet langdurige zorg of de Wet op de maatschappelijke ondersteuning

Artikel 16 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 28, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 17 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met een Cliëntvertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 18 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 19 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Artikel 20 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden

van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 21 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 22 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 23 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen geveerd kan worden.

Artikel 24 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 25 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 26 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;

- e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
- a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de raad van bestuur.

Artikel 27 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies

aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.

5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
6. Het bepaalde in lid 5 is niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorg geleverd onder de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 28 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil dat betrekking heeft op zorg geleverd onder de Wet langdurige zorg voorleggen aan de (landelijke) geschillencommissie.

Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin het bepaalde in dit hoofdstuk niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Hoofdstuk 5 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Jeugdwet

Artikel 30 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdzorg kan worden ingediend door of namens:
 - a. een jeugdige;
 - b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

Artikel 31 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Raamwerk toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Raamwerk.

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 32 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 33 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;

- c. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Artikel 34 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 35 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 36 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 37 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Raamwerk verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Raamwerk zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 38 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 39 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 40 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.

3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de raad van bestuur.

Artikel 41 Raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.
2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Artikel 42 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin het bepaalde in dit hoofdstuk niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Hoofdstuk 6 Behandeling van klachten op basis van de Wet zorg en Dwang (Wzd)

Artikel 43 Klachtwaardige beslissingen en verplichtingen Wzd

1. Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend bij de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ):
 - de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
 - de beslissing om onvrijwillige zorg in het ondersteuningsplan op te nemen;
 - de beslissing om binnen de kaders die het ondersteuningsplan aangeeft onvrijwillige zorg te verlenen;
 - een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen ondersteuningsplan is vastgesteld;
 - een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
 - een beslissing over verlof of ontslag;
 - een beslissing van de Wzd-functionaris.

2. Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan bij de in lid 1 genoemde commissie op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:
 - de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - een verplichting van de Wzd-functionaris.

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 44 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de (landelijke) geschillencommissie, behoudens het bepaalde in art. 27 lid 6.

Artikel 45 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 46 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 47 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening, de jeugdhulp of de maatschappelijke ondersteuning te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 48 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Artikel 49 Onvoorziene omstandigheden

Tenzij elders in deze regeling anders is bepaald, beslist de Raad van Bestuur in situaties waarin deze regeling niet voorziet.

Artikel 50 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter instemming voor aan de Centrale Cliëntenraad en aan de Ondernemingsraad.

Artikel 51 Overgangsbepaling samenstelling klachtencommissie

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van Raamwerk worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. In afwijking van artikel 7 lid 5 is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van de voorgaande klachtenregeling en is eenmalige herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van de voorgaande klachtenregeling mogelijk geweest zou zijn.

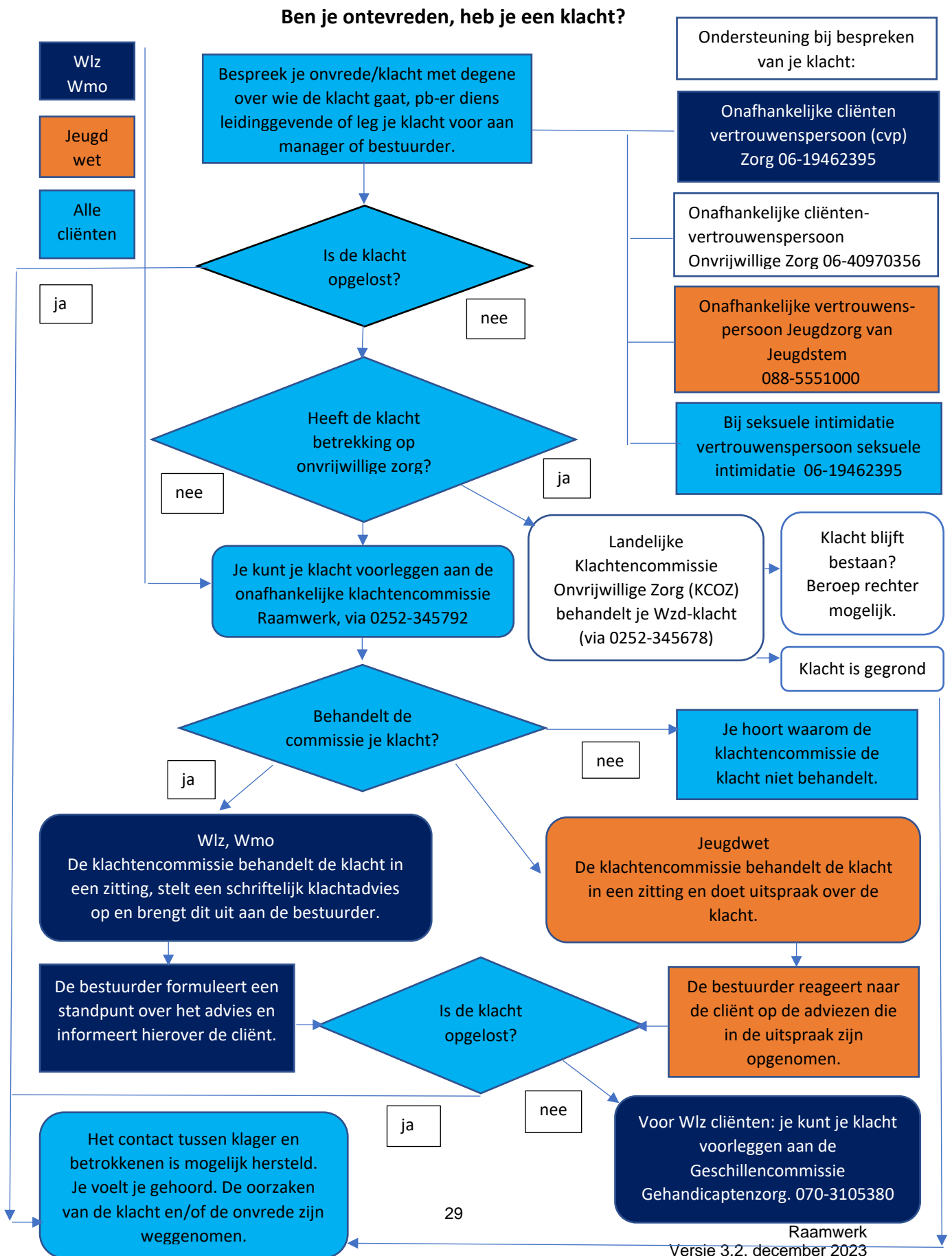
Artikel 52 Overgangsbepaling reeds aanhangig gemaakte klachtzaken

Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Artikel 53 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2021.

Bijlage 1 Stroomschema Klachtenregeling cliënten Raamwerk



Bijlage 2 Samenstelling Klachtencommissie Cliënten Gemiva-SVG Groep/Raamwerk

(per: juli 2021)

De Klachtencommissie bestaat uit vijf personen:

- mevrouw A. Tingen (voorzitter)
- de heer drs. J.P.M. Bouter
- de heer J.H. van Stel (ambtelijk secretaris)
- de heer E.J. de Vries
- mevrouw P. Nep
- de heer J. Huizing

Ambtelijk secretaris:

De heer mr. J.M. van Stel

Klachten kunt u schriftelijk ter attentie van de ambtelijk secretaris richten aan het kantooradres van de Gemiva-SVG Groep, Postbus 604, 2800 AP Gouda of klachtencommissie@gemiva-svg.nl. Maar u kunt ook uw brief sturen naar het interne contactadres binnen Raamwerk, namelijk afdeling Bestuursondersteuning op het Centraal Bureau in Noordwijkerhout, Strandwal 2, 2211 HT Noordwijkerhout. Telefoon en emailadres van het afdeling Bestuursondersteuning: via de receptie, 0252-345678, of mailen naar bestuursondersteuning@hetraamwerk.nl.

Bijlage 3 Afwegingen bijstand klager door medewerker

De Klachtenregeling Cliënten bepaalt nadrukkelijk dat klagers zich evenals aangeklaagden kunnen laten bijstaan door personen die zij zelf hebben gekozen. Mocht een klager zich echter willen laten bijstaan door een medewerker van Raamwerk, dan heeft deze medewerker daartoe de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de bestuurder nodig. Daarmee willen we voorkomen dat medewerkers onderling in een positie worden gebracht die schade kan toebrengen aan de vertrouwensrelatie tussen medewerkers, in dit geval de aangeklaagde en degene die bijstand verleent aan de klager. Die vertrouwensrelatie is vereist voor goede werkverhoudingen.

De bestuurder zal daarom toestemming verlenen als er geen functionele contacten bestaan tussen de aangeklaagde en degene die bijstand wenst te verlenen aan de klager. In geval dergelijke functionele contacten in het werk wél bestaan, als ze recent hebben bestaan of wanneer ze voorzienbaar zijn, zal de bestuurder zich een oordeel vormen over de neutraliteit van degene die bijstand wenst te verlenen aan de aangeklaagde. Mocht aan die neutraliteit redelijkerwijs getwijfeld kunnen worden, dan zal de bestuurder de gevraagde toestemming onthouden.

De bestuurder deelt een beslissing om toestemming te onthouden schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager, de betrokken medewerker en de Klachtencommissie.

Bijlage 4 Vertrouwenspersonen²

In de praktijk zal in veel gevallen de klacht of uiting van onvrede van een cliënt en/of vertegenwoordiger opgevangen worden door de begeleiding en/of de leidinggevende. Een goed gesprek en een luisterend oor kan vaak al tot een bevredigende en snelle oplossing leiden. Lukt dit echter niet of wil de cliënt dit niet, dan zijn er binnen Raamwerk speciale functionarissen beschikbaar die opvang bieden bij klachten: de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (cvp) Zorg, voor cliënten met een Wlz of Wmo indicatie, de onafhankelijke vertrouwenspersoon voor Jeugdzorg, en de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie.

Deze speciale functionarissen verzorgen de opvang van klachten met als doel het actief luisteren naar de cliënt en zo nodig voor eerste emotionele opvang zorgdragen. De klager ontvangt zo nodig informatie over de verschillende mogelijkheden om de klacht op te lossen, af te (doen) handelen. Eventueel wordt dit aangevuld met advies over en bijstand bij de verdere aanpak, ook bij het voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie.

In Raamwerk is de opvang, advisering en ondersteuning bij klachten van cliënten en vertegenwoordigers, naast opvang in de lijn, als volgt georganiseerd:

- a. Cliëntenvertrouwenspersoon Zorg (cvp) van de LSR voor cliënten met een Wlz of Wmo-indicatie. De cvp informeert cliënten over hun rechtspositie en adviseert de cliënt bij het aankaarten van een klacht. De cvp kan ondersteuning bieden bij het voeren van een gesprek, maar ook bij bijvoorbeeld het voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie. De cvp behartigt de belangen van de cliënt zoals deze die zelf ziet, staat aan de kant van de cliënt en handelt onafhankelijk van Raamwerk. De cvp heeft geheimhoudingsplicht. Ondersteuning door de cvp van een vertegenwoordiger/verwant kan bestaan uit: informeren over de klachtmogelijkheden binnen Raamwerk en de aanpak, of meegaan naar een gesprek. Als blijkt dat de cliënt een andere mening heeft dan zijn vertegenwoordiger, dan ondersteunt de cvp het standpunt van de cliënt. De vertegenwoordiger kan dan gebruik maken van ondersteuning door een andere cvp.
- b. De vertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg van Zorgstem. Deze cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk en ondersteunt cliënten bij vragen en klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg en de Wet zorg en dwang.
- c. Vertrouwenspersoon Jeugdzorg van Jeugdstem (voorheen AKJ). Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en ondersteunt het kind, een jongere of de ouder/verzorger bij zaken die niet naar tevredenheid lopen en kan helpen bij het schrijven van een brief, bij het voeren van een gesprek e.d. De vertrouwenspersoon geeft informatie over rechten en plichten en advies hoe de klacht of de onvrede het beste aan te kaarten. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht.
- d. Vertrouwenspersoon seksuele intimidatie. Deze heeft als taak cliënten vertrouwelijk te adviseren, begeleiden of ondersteunen in zaken van (vermoedens van) seksuele intimidatie. Verwanten kunnen bij deze vertrouwenspersoon een vermoeden aangeven.

² Deze bijlage 4 heeft een wat andere inhoud voor Raamwerk dan in de versie voor Gemiva-SVG Groep. Dit om recht te doen aan de werkwijze van de vertrouwenspersonen binnen de eigen organisatie.

Bijlage 5 Diverse nuttige adressen

1. Jeugdstem (voorheen AKJ), vertrouwenspersonen in de Jeugdzorg
IJsbaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam
Telefoon: 088-5551000
2. Kiek Alkemade
Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon van de LSR
Telefoon: 06-19462395 k.alkemade@hetsr.nl
3. Leontien de Boer
Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg
Telefoon: 06-40970356 l.deboer@zorgstem.nl
4. Kiek Alkemade
Vertrouwenspersoon seksuele intimidatie
Telefoon: 06-19462395 k.alkemade@hetsr.nl
5. Contactgegevens Klachtencommissie binnen Raamwerk
Telefoon via de receptie: 0252-345678
bestuursondersteuning@hetraamwerk.nl
6. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Telefoon: 070-3105380
www.degeschillencommissiezorg.nl
7. De Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)
Telefoon: 085-0772060 of [via secretaris@kcoz.nl](mailto:via_secretaris@kcoz.nl)
(Klacht schriftelijk indienen via afdeling Bestuursondersteuning van Raamwerk)
www.kcoz.nl
8. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Het Landelijk Meldpunt Zorg
Postbus 2115, 3500 GC, Utrecht
Telefoon: 088-1205020
www.igj.nl
9. Zorgkantoor Zorg en Zekerheid Zuid-Holland Noord
Postbus 400, 2300 AK Leiden
Telefoon: 071-5825888
e-mail: klantadvies.wlz@zorgenzekerheid.nl
www.zorgkantoor-zorgenzekerheid.nl
10. Ieder(in) – Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte
Postbus 169, 3500 AD Utrecht
Telefoon: 030-7200000
www.iederin.nl
11. MEE Nederland (voor contact met de regionale MEE-organisaties)
Telefoon: 0900-9998888
www.mee.nl

Bijlage 6 Een klacht, en dan?

Een handreiking voor medewerkers die worden opgeroepen voor een zitting van de Klachtencommissie Cliënten

Raamwerk heeft een klachtenregeling Cliënten. Deze procedure geeft cliënten en hun vertegenwoordigers de mogelijkheid om een klacht over onze organisatie voor te leggen aan een onafhankelijke commissie. Vaak gaan zulke klachten over gedrag of beslissingen van een medewerker. Die medewerker belandt daarmee in de rol van aangeklaagde.

Het proces van klachtbehandeling is belastend: niet alleen voor de klagende cliënt of cliëntvertegenwoordiger, maar ook voor de betrokken medewerker(s). Cliënten en vertegenwoordigers moeten meestal een forse drempel over om onvrede om te zetten in een klachtbrief aan de klachtencommissie. Maar ook voor medewerkers is betrokkenheid bij een klachtzaak een emotioneel ingrijpende gebeurtenis. Als de spanning oploopt, raakt dat onvermijdelijk op een gegeven moment aan het gevoel van 'fair play' van de medewerker: moet ik dit allemaal over me heen laten gaan?

Toch wordt van ons, professionals, gevraagd om zakelijk om te gaan met conflicten en meningsverschillen met cliënten en vertegenwoordigers. Vandaar deze handreiking. Daarin geven we aan hoe de procedure voor de klachtencommissie verloopt, op welke manier je je kunt voorbereiden en welke nazorg we je als aangeklaagde willen en kunnen bieden. Ons uitgangspunt daarbij is dat alle aspecten van de klacht boven tafel moeten komen en dat je er recht op hebt jouw kant van het verhaal zo helder en duidelijk mogelijk naar voren te brengen.

Het voortraject

In principe mag het niet voorkomen dat je door een klacht wordt overvallen. Bij behoorlijke omgangsvormen hoort ons inziens dat klachten eerst worden geuit tegenover degene over wie ze gaan.

Vaak heeft de klager al uitvoerig contact over zijn onvrede gehad met jou of je collega's. Meestal zijn de stellingen over en weer al betrokken. In de praktijk blijkt dat de klachtencommissie de communicatie tijdens dit voortraject in zijn behandeling van een klacht veel aandacht schenkt. Daar ontspoot de zaak meestal. Het gaat niet alleen om onze argumenten, maar ook om de manier waarop we daarover communiceren. Tonen we begrip voor de visie van de klager? Zijn we zelf duidelijk (geweest) in het aangeven van onze grenzen?

Wij moeten ons daarbij bewust zijn van de machtsongelijkheid tussen cliënt en vertegenwoordiger enerzijds en onze grote, gelaagde en deskundige organisatie anderzijds. De cliënt verkeert in een afhankelijkheidspositie (ook al blijkt dat niet altijd uit zijn woord en geschrift). Anders gezegd: wij moeten begrip hebben voor de onmacht van de cliënt, maar als de cliënt geen begrip toont voor ons onvermogen, dienen we daar professioneel mee om te gaan. Als wij iets wat de cliënt van ons wil niet kunnen óf niet willen, moeten we dat gewoon, respectvol en duidelijk zeggen.

En ook als de cliënt of zijn vertegenwoordiger ons bejegent op een manier die wij onfatsoenlijk vinden, is het zaak hem of haar daar duidelijk op aan te spreken. Daar hoeft geen enkel misverstand over te bestaan.

Het is zover ...

Je wordt uitgenodigd voor een zitting van de klachtencommissie. Dan is het van belang om te weten of je wordt gehoord als aangeklaagde, als getuige of anderszins betrokkene. Het is een goed gebruik dat je van de commissie een kopie van de klachtbrief krijgt. In die brief staat wat de klager naar voren wil brengen. Om je goed te kunnen voorbereiden is de inhoud van die brief dus van belang. Je mag ervan uitgaan dat de commissie hoor en wederhoor toepast en aandacht heeft voor jouw beleving. In de klacht staat echter niet jouw emotie centraal, maar de invalshoek van de klager. Als de klacht je gevoelsmatig raakt, mag je dat uiteraard onder woorden brengen, maar probeer toch zo zakelijk mogelijk te blijven. Beschrijf het gebeurde zo objectief mogelijk, laat merken dat je je bewust was en bent van de belangen van de klager.

Een goede voorbereiding is belangrijk. Neem daarbij je eigen rol onder de loep. Als je vindt dat je sommige zaken misschien niet zo goed hebt aangepakt, erken dat dan gewoon. Tegelijkertijd mag en moet je ook duidelijk naar voren brengen waar je voor staat. Wees daarin vrij om kritisch te zijn op de organisatie als je vindt dat we het beter hadden moeten doen. De commissie zal steeds proberen om in haar adviezen verbetermogelijkheden te benoemen.

Als je vreest dat je tijdens de zitting minder goed uit je woorden kunt komen, kun je ter voorbereiding de belangrijkste dingen op papier zetten. Er zijn dan twee mogelijkheden: je kunt die tekst vooraf toezenden aan de commissie, maar dan *moet* je ook een kopie aan de klager verschaffen. Je kunt ook een tekst voorbereiden om tijdens de zitting voor te lezen en dan een kopie aan de commissie geven. Hoe dan ook zal de voorzitter van de commissie proberen je op je gemak te stellen, onder andere door te informeren hoe jij tegen de kwestie aankijkt. In het vervolg van de zitting zal de commissie meer gerichte vragen stellen. Probeer dan zo zakelijk mogelijk te antwoorden. Wijd niet nodeloos uit, maar beperk je tot de vraag die is gesteld. Meestal vraagt de commissie aan het slot van de zitting nog of er iets is dat je alsnog naar voren wilt brengen. Daarom is het handig dat je je goed voorbereidt, zodat je in gedachten of desnoods op papier kunt afvinken wat je al hebt gezegd en wat je tot slot nog kort wilt vertellen.

Bijstand

De klager heeft het recht zich tijdens de procedure te laten bijstaan door een persoon van eigen keuze. Dat recht heeft de aangeklaagde ook. Hoewel het niet is verboden, is het natuurlijk niet de bedoeling dat je een advocaat meeneemt die voor jou de verdediging voert. Vertrekpunt is dat je zelf aan het woord komt, maar een klachtbegeleider die je zelf hebt uitgezocht en gevraagd, kan je helpen om je verhaal duidelijk en gestructureerd aan de commissie over te brengen. Hij of zij kan je ook begeleiden bij de voorbereiding en de nazorg. Overweeg dus of je van die mogelijkheid gebruik wilt maken. Bedenk wel dat je leidinggevende vanwege zijn medeverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen van de locatie of het organisatieonderdeel in het algemeen niet de goede persoon is om ook ten overstaan van de commissie de rol van klachtbegeleider te vervullen. Meestal is het het beste om iemand aan te zoeken die niet (emotioneel) bij de kwestie betrokken is.

Nazorg

Op zich is er niets op tegen als je de zaak voor bespreekt met je leidinggevende of met andere aangeklaagden of betrokkenen. Maar we willen niet vervallen in situaties waarin de medewerkers van Raamwerk samen een gesloten front vormen. Op die manier iets wat krom is recht te laten lijken, heeft geen zin en werkt averechts. Wat misschien veel belangrijker is dan gezamenlijke voorbereiding, is gezamenlijke nazorg. Dat begint na de zitting bij de commissie (even napraten) en moet een vervolg krijgen als de uitspraak van de commissie er ligt. De bestuurder zorgt ervoor dat je als intern betrokkene bij de klachtzaak een afschrift van de uitspraak ontvangt. Ook krijg je een kopie van het standpunt dat de

bestuurder over die uitspraak inneemt. Vervolgens willen we je als dat nodig is de gelegenheid geven stoom af te blazen, vooral als de uitspraak van de commissie hard blijkt aan te komen. Dan is het overigens professioneel om niet bij de pakken neer te zitten of de schouders op te halen, maar na te gaan wat er nu moet gebeuren, wie wat gaat doen en hoe je ongewenste herhalingen kunt voorkomen. Het is de taak van je leidinggevende om deze vorm van nazorg te organiseren.

Werktijd

De tijd die je besteedt aan de voorbereiding op de behandeling van de klacht, de zitting en eventueel de nazorg geldt uiteraard als werktijd. Als deze uren niet in je normale arbeidstijdenpatroon zijn in te passen, overlegt je leidinggevende met jou hoe je daarvoor wordt gecompenseerd.

Logistiek

Daarnaast nog een opmerking over de bepaling van een zittingsdatum. De leden van de commissie doen hun werk op vrijwillige basis en combineren dat met andere, soms veel-eisende verantwoordelijkheden. Het zoeken naar een datum en een tijdstip voor een zitting die alle betrokkenen past, is vaak een lastige opgave. Met de commissie is afgesproken dat het secretariaat van de bestuurder het regelwerk verricht. Van medewerkers vragen we zo inschikkelijk mogelijk te zijn bij het vastleggen van een datum.

Ten slotte

Wij zijn wettelijk verplicht om een klachtenregeling te hebben, maar wij vinden een zorgvuldige onafhankelijke klachtbehandeling in de eerste plaats belangrijk om te kunnen leren. Ieder van onze medewerkers kan betrokken raken bij een klachtzaak. Zie het als een uitnodiging om je te verantwoorden. Dat hoort gewoon bij het werk. Bij het werk hoort ook dat cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen klagen. Want wij maken fouten en dat is op zichzelf geen schande. Wel is het zaak om van klachten en fouten te leren. De klachtencommissie - hoe vreemd dat misschien ook klinkt als je betrokken raakt bij een klacht - ondersteunt ons daarbij. Juist daarom willen we het belang van een goede voorbereiding nogmaals onder de aandacht brengen. Heb je daarbij behoefte aan ondersteuning, dan is je leidinggevende graag bereid die te geven of die met jou te organiseren.