

# **KLACHTENREGELING**

**Stichting Vienna**

**Spaarndam, februari 2023**

## **Woord vooraf**

Onze stichting biedt dagbesteding aan kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking. Bij het verlenen van goede begeleiding past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers wel eens voorkomen dat u of jij ergens niet tevreden over bent. Dit kan de door ons geboden begeleiding zijn, maar ook kunt u een klacht hebben over de organisatie of de bejegening. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de begeleiding anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken persoon helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een klacht bij ons indienen.

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten. De klager wordt bij deze procedure serieus genomen en er wordt getracht de onvrede op te lossen en de relatie tussen de klager en onze stichting te herstellen.

Deze regeling houdt rekening met de voorwaarden hierover die voortvloeien uit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Wij vinden het van belang dat klachten van onze cliënten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. We willen graag leren van klachten om zo de begeleiding en dagbesteding te kunnen verbeteren.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf dan wel een medewerker van Stichting Vienna betreffen.
- b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Stichting Vienna.
- c. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- d. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- e. **Klacht:** elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door Stichting Vienna of door een persoon die voor Stichting Vienna werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- f. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de informele klacht.
- g. **Klachtencommissie:** de externe commissie om klachten te behandelen van cliënten.
- h. **Klager:** de persoon die, al dan niet namens zichzelf, een klacht indient. Op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de jeugdige (cliënt), nabestaande, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.
- i. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- j. **Zorgaanbieder:** Stichting Vienna, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder.

### Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub h en i.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtencommissie voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende.
5. Voor een formele klachtbehandeling kan klager zich indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet is te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.
6. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de cliënt;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
  - c. tegen wie de klacht is gericht.

7. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

### **Artikel 3 – Niet-behandelen klacht**

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 4 – Zorgvuldigheid**

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

### **Artikel 5 – Inzage dossier**

De klachtencommissie heeft recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager (met uitzondering van de ouder zonder gezag). Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

### **Artikel 6 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

## **INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE**

### **Artikel 7 – Taken van de betrokkene/leidinggevende**

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van

misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

## **Artikel 8 – Registratie werkzaamheden**

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 9 – Benoeming**

Via het CBKZ te Gorinchem maakt Stichting Vienna gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van (jeugd)zorg.

### **Artikel 10 – Onafhankelijkheid**

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

### **Artikel 11 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 12 - Verschoning en wraking**

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

### **Artikel 13 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
  - a. door het overlijden van het commissielid;
  - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
  - c. door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

#### **Artikel 14 – Taken van de klachtencommissie**

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

#### **Artikel 15 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

De commissie besluit binnen twee weken over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 16 – Afschrift aan betrokkene**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt, een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

#### **Artikel 17 – Afschrift aan de zorgaanbieder**

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

#### **Artikel 18 – Vervallen voortzetting klacht**

Zodra de klager zijn klacht intrekt, wordt de klachtbehandeling door de klachtencommissie gestaakt. Klager, betrokkene en de zorgaanbieder ontvangen een schriftelijke bevestiging van de intrekking van de klacht en het staken van de klachtbehandeling.

#### **Artikel 19 – Voortgang procedure**

De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

## **Artikel 20 – Bevoegdheden klachtencommissie en ambtelijk secretaris**

De klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben bij het uitvoeren van haar taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

## **Artikel 21 – Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie 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 22 – Inzet deskundige**

1. Klager, betrokkene en klachtencommissie kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtencommissie meegedeeld.

## **Artikel 23 – Rapportage en advies**

1. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit binnen vier weken of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.
3. Indien de klacht de directeur in persoon betreft, wordt het besluit genomen door de voorzitter van het bestuur.

## **Artikel 24 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld. De reactie van de

zorgaanbieder op het advies van de klachtencommissie valt niet onder dit termijn.

2. De afhandeling kan met ten hoogste zes weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk bij bijzondere situaties, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.

### **Artikel 25 – Klachten betrekking hebbend op een ernstige situatie met een structureel karakter in het kader van de Jeugdwet**

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de externe klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
2. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
3. Indien de externe klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de externe klachtencommissie deze klacht ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren.

### **Artikel 26 – Melding en aangifte**

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

### **Artikel 27 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten**

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

### **Artikel 28 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtencommissie registreert haar werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtencommissie, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks



verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.

4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 29 – Klacht over meerdere zorgaanbieders**

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

### **Artikel 29 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2023. Voorgaande regelingen komen per die datum te vervallen.
2. Stichting Vienna brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten alsmede onder medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtencommissie.
3. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

## Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik, ....., toestemming te verlenen aan de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van Stichting Vienna en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van deze zorgaanbieder om mijn zorgdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op ..... door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--