

# KLACHTENREGELING

---

*Stichting Oosterpoort*

**Definitief, 27 december 2021**

Instemming CR: 7 december 2021

Instemming POR: 15 december 2021

Instemming OR: 20 december 2021



## **Stichting Oosterpoort**

(Post)adres:

Kamperfoeliestraat 60

5342 CX Oss

Telefoon:

0412 – 465 300

Internetadres:

[www.oosterpoort.org](http://www.oosterpoort.org)

**Secretariaat Klachtencommissie**

[klachtencommissie@oosterpoort.org](mailto:klachtencommissie@oosterpoort.org)

## INHOUD

---

<b>1</b>	<b>DEFINITIES .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>DE KLACHTENCOMMISSIE .....</b>	<b>2</b>
	2.1 Samenstelling .....	2
	2.2 Benoeming en ontslag .....	3
	2.3 Bevoegdheden van de Klachtencommissie .....	3
	2.4 Geheimhoudingsplicht .....	3
<b>3</b>	<b>BEHANDELING VAN EEN KLACHT .....</b>	<b>3</b>
	Indieningsfase .....	3
	3.1 Indienen klacht .....	3
	3.2 Ontvangstbevestiging klacht .....	3
	3.3 Informeren .....	4
	Bemiddelingsfase .....	4
	3.4 Bemiddeling .....	4
	Klachtencommissie fase .....	4
	3.5 Hoorzitting .....	4
	3.6 Behandeling klacht: toelichting van partijen .....	4
	3.7 Behandeling klacht: informatie verzamelen .....	4
	3.8 Oordeel van de klachtencommissie .....	5
	3.9 De klachtafhandeling door bestuurder .....	5
<b>4</b>	<b>VERSLAGLEGGING .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>SLOTBEPALINGEN .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>VASTSTELLING .....</b>	<b>6</b>

## 1 DEFINITIES

1. *De Jeugdhulpaanbieder*: de Stichting Oosterpoort.
2. *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager.
3. *Klager*:
  - de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
  - een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
4. *Klacht*: een uiting van onvrede over een gedraging van de jeugdhulpaanbieder of voor de jeugdhulpaanbieder werkzame personen jegens een klager in het kader van de verlening van jeugdhulp.
5. *Beklaagde*: medewerker tegen wie een Klacht is ingediend, in dienst van of werkend voor de Jeugdhulpaanbieder.
6. *Klachtencommissie*: de commissie belast met de behandeling van Klachten bedoeld in artikel 4.2.1 uit de Jeugdwet.
7. *Bestuurder*: het lid van de raad van bestuur van de Jeugdhulpaanbieder die namens de Jeugdhulpaanbieder belast is met de verantwoordelijkheid voor afhandeling van Klachten.
8. *Bemiddeling*: een gesprek tussen een daartoe namens de Jeugdhulpaanbieder aangewezen persoon en de Klager om te bezien of het verschil van mening dat ten grondslag ligt aan de Klacht kan worden opgelost.
9. *Klachtfunctionaris*: interne functionaris van de Jeugdhulpaanbieder, belast met de tijdige en correcte afhandeling van Klachten conform de Klachtenregeling.
10. *Secretaris Klachtencommissie en Klachtfunctionaris (verder te noemen 'Secretaris')*: de aangewezen ondersteuner van de Klachtencommissie en Klachtfunctionaris.
11. *Klachtenregeling Oosterpoort*: de door de Jeugdhulpaanbieder opgestelde en vastgestelde regeling voor de behandeling van Klachten (deze regeling).
12. *Reglement Klachtencommissie*: het door de Klachtencommissie opgestelde reglement over de verrichting van hun werkzaamheden.

## 2 DE KLACHTENCOMMISSIE

### 2.1 Samenstelling

1. De Bestuurder benoemt een Klachtencommissie die bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een voorzitter. In elk geval de voorzitter heeft geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met de betrokken instellingen, noch is de laatste vijf jaar voorafgaand aan de benoeming werkzaam geweest bij de instelling of lid geweest van de Raad van Toezicht bij de instelling. Ook is de potentiële voorzitter anderszins niet betrokken geweest bij dienstverlening aan de instellingen.
2. In de Klachtencommissie zijn ten minste de volgende profielen vertegenwoordigd: juridisch en gedragskundig en zo mogelijk ook kennis van ambulante-, verblijfs-, of pleegzorg, afhankelijk van de aard van de klacht.
3. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een Secretaris die werkzaam is bij de jeugdhulpaanbieder.
4. Leden van de Klachtencommissie zijn bij de behandeling van een klacht op geen enkele manier betrokken bij de Klacht of Klager.

## 2.2 Benoeming en ontslag

1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van maximaal 4 jaar en zijn eenmaal herbenoembaar. Zij worden benoemd, geschorst en ontslagen door de bestuurder.
2. De Klachtencommissie draagt zorg voor een actueel rooster van aftreden. De herbenoeming gaat niet van rechtswege, maar vereist een herbenoemingsbesluit van de Bestuurder.
3. Het lidmaatschap van een lid van de Klachtencommissie eindigt bij het einde van een termijn en voorts door ontslag:
  - a. op eigen verzoek, schriftelijk in te dienen bij de Bestuurder;
  - b. bij verwaarlozing van hun taak;
  - c. bij schending van de plicht tot geheimhouding;
  - d. andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als voorzitter/lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd;
  - e. bij opheffing Klachtencommissie.
4. De Bestuurder voorziet binnen een termijn van drie maanden in de invulling van tussentijdse vacatures.

## 2.3 Bevoegdheden van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie is in beginsel bevoegd alle plaatsen van de instelling van de Jeugdhulpaanbieder te betreden en informatie in te winnen, zoals het horen van getuigen en alle stukken, waaronder onderdelen uit het dossier van de Klager, in te zien voor zover relevant voor het behandelen van de Klacht en met inachtneming van het privacyreglement en andere hiervoor geldende wettelijke regels.

## 2.4 Geheimhoudingsplicht

1. De leden van de Klachtencommissie, Klachtfunctionaris en Secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden.

# 3 BEHANDELING VAN EEN KLACHT

## Indieningsfase

### 3.1 Indienen klacht

1. Het indienen van een klacht gebeurt schriftelijk, bij voorkeur middels een klachtformulier. De klacht wordt toegestuurd aan de Secretaris via het post- of emailadres van de Jeugdhulpaanbieder voor het indienen van klachten.
2. Het indienen van een klacht vindt plaats binnen twaalf maanden nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of Klager kennis heeft gekregen van de betreffende beslissing. Aangegeven moet worden wat (de grond van) de Klacht is en wanneer het speelde. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Als er sprake is van bijzondere omstandigheden, ter beoordeling van de voorzitter, kan een klacht die later wordt ingediend dan 12 maanden toch in behandeling worden genomen.

### 3.2 Ontvangstbevestiging klacht

1. Aan de Klager wordt door de Secretaris binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden, waarbij de Klager wordt geïnformeerd over het verloop van de procedure.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt meegedeeld dat de Beklaagde en zijn of haar leidinggevende geïnformeerd is over de Klacht en in het bezit is gesteld van een afschrift van de Klacht.
3. Indien een vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon namens Klager een klacht indient, ontvangt ook deze een ontvangstbevestiging, alsmede deze Klachtenregeling.

### 3.3 Informeren

1. De Secretaris informeert na ontvangst van de klacht de Bestuurder zo spoedig mogelijk.

### Bemiddelingsfase

### 3.4 Bemiddeling

1. Het heeft de voorkeur dat Klager en betrokken medewerker en/of leidinggevende en/of gedragskundige in een gesprek proberen de bij Klager levende onvrede op te lossen. De Klacht wordt daarom behandeld door de Klachtfunctionaris die ter zake gaat bemiddelen. Slechts in het geval Klager zwaarwegende redenen heeft kan de bemiddelingsfase worden overgeslagen. In dat geval wordt de Klacht door de Secretaris toegezonden aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie beoordeelt de redenen voor het overslaan van de bemiddelingsfase en kan de Klacht terugverwijzen naar de Klachtfunctionaris ter bemiddeling.
2. De Secretaris draagt er zorg voor dat de Klachtfunctionaris de klacht ontvangt.
3. De Secretaris is als toehoorder aanwezig bij het bemiddelingsgesprek en maakt van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek een schriftelijk verslag op. Dit verslag wordt toegestuurd aan de Klager, Beklaagde en Klachtencommissie.
4. Als de Bemiddeling is geslaagd stuurt de Secretaris een e-mail aan de Klager dat de Klacht als afgehandeld wordt beschouwd. Als de bemiddeling niet is geslaagd, of de Klager heeft zwaarwegende redenen daarvan geen gebruik te maken, wordt de klacht verder behandeld door de Klachtencommissie in een hoorzitting. De beslistermijn (van zes weken) wordt opgeschort met de bemiddelingstermijn, die hooguit vier weken duurt.

### Klachtencommissie fase

### 3.5 Hoorzitting

1. De Klager en de Beklaagde worden door de Secretaris voor de hoorzitting opgeroepen. De oproep dient minimaal zeven dagen voor de datum van de hoorzitting verzonden te zijn.
2. In de oproep wordt mededeling gedaan van de samenstelling van de Klachtencommissie.
3. In beginsel is het toegestaan om geluidsopnamen te maken, tenzij er een andere privépersoon aanwezig is dan klager. In dat geval kan een geluidsopname alleen met toestemming van deze privépersoon. De geluidsopnamen mogen alleen worden gemaakt met als doel het eigen gebruik, dus om thuis (in de persoonlijke levenssfeer) nog eens na te luisteren. Het maken van beeldopnamen is verboden.

### 3.6 Behandeling klacht: toelichting van partijen

1. De Klager en de Beklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Van een schriftelijke toelichting ontvangt de wederpartij een afschrift.
2. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien daarvoor zwaarwegende redenen zijn kan de Klachtencommissie op verzoek van een van de partijen besluiten dat niet gezamenlijk wordt gehoord.
3. De Klager en de Beklaagde kunnen zich bij de klachtbehandeling laten bijstaan. De Beklaagde kan zich laten vertegenwoordigen door een andere medewerker van de Jeugdhulpaanbieder.

### 3.7 Behandeling klacht: informatie verzamelen

1. De Klachtencommissie kan Bestuurder, Klager en Beklaagde verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de Klacht, aan de Klachtencommissie te overhandigen. Bij het verstrekken van informatie dient de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermd te worden. Alle informatie die ter kennis van de Klachtencommissie komt, is voor Klager en de Beklaagde ter inzage.

2. In afwijking van het in het voorgaande lid bepaalde, kan de Klachtencommissie, indien daarvoor redenen zijn, op verzoek van één der partijen besluiten dat bepaalde stukken niet door de wederpartij kunnen worden ingezien.
3. De Klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. Indien daar kosten aan zijn verbonden overlegt de Klachtencommissie vooraf over de kosten met de Secretaris.

### **3.8 Oordeel van de klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie stelt de Klager, de Beklaagde en de Bestuurder binnen zes weken nadat de Klager zich tot de Klachtencommissie heeft gewend (de periode van opschorting wegens bemiddeling niet meegerekend), schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling. Indien het de Klachtencommissie niet mogelijk is haar oordeel over de Klacht uit te brengen binnen de genoemde termijn, doet zij daarvan binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de Klager, de Beklaagde en de Bestuurder onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen (uiterlijk binnen nog eens zes weken).

### **3.9 De klachtafhandeling door bestuurder**

1. De Bestuurder deelt de Klager, de Beklaagde en de Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed mee of de Bestuurder het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de Klacht deelt en of de Bestuurder naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Indien het de Bestuurder niet mogelijk is zijn mededeling binnen een maand uit te brengen, doet de Bestuurder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de Klager, de Beklaagde en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de Bestuurder zijn mededeling wel kenbaar zal maken.

## **4 VERSLAGLEGGING**

1. De Bestuurder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld dat in ieder geval het volgende omvat:
  - een beknopte beschrijving van de regeling;
  - de wijze waarop de instelling die regeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
  - de samenstelling van de Klachtencommissie;
  - in welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten;
  - het aantal ingediende Klachten die ter bemiddeling zijn voorgelegd;
  - de strekking van de Klachten die ter bemiddeling zijn voorgelegd;
  - het aantal succesvol bemiddelde Klachten;
  - het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde Klachten;
  - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Klachtencommissie;
  - de aard van de maatregelen (maatregelen die de instelling neemt naar aanleiding van gegronde Klachten).
2. Het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde Klachten worden geanonimiseerd aangegeven. Bovenstaande gegevens worden opgenomen in het openbare jaarverslag van de Jeughulpaanbieder of als deze er niet is in een andere openbare rapportage.

## **5 SLOTBEPALINGEN**

1. Indien de Klacht betrekking heeft op de gedragingen van de Bestuurder worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de raad van toezicht. De voorzitter kan zich laten vertegenwoordigen.

2. Deze regeling kan worden vastgesteld en gewijzigd door de Bestuurder, ná instemming van de ondernemingsraad op grond van de Wet op de ondernemingsraden en van de Cliëntenraad en Pleegouderraad op grond van de Jeugdwet. Alvorens tot wijziging van de Klachtenregeling wordt overgegaan, wordt de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld over de wijzigingen haar oordeel te geven.
3. Deze Klachtenregeling wordt door de Jeugdhulpaanbieder genoegzaam bekend gemaakt.
4. De Jeugdhulpaanbieder ziet er op toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de Klachtencommissie op te stellen Reglement. Dit Reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met onderhavige Klachtenregeling dan wel de Jeugdwet. Wanneer bepalingen uit het Reglement van de Klachtencommissie strijdig zijn met bepalingen in de Klachtenregeling, prevaleren de bepalingen uit deze Klachtenregeling.

## **6 VASTSTELLING**

De Bestuurder van de Jeugdhulpaanbieder heeft, met inachtneming van de medezeggenschapsrechten van de ondernemingsraad en cliëntenraad, deze Klachtenregeling vastgesteld op 23 december 2021.



## Een klacht indienen?

Vul dan allereerst het klachtenformulier in. Het klachtenformulier is te vinden op de website van Stichting Oosterpoort.

<https://www.oosterpoort.org/hoe-we-helpen/kwaliteit-van-hulp/klachten-en-vertrouwenspersoon/>

Stuur het klachtenformulier vervolgens per e-mail of per post aan ons toe.

### **Per e-mail**

klachtencommissie@oosterpoort.org

### **Per post**

Klachtencommissie Stichting Oosterpoort

t.a.v. secretariaat klachtencommissie

Kamperfoeliestraat 60, 5342 CX Oss