

KLACHTRECHTREGLEMENT van



**Regionaal Maatschappelijk Centrum
Land van Cuijk**

's-Hertogenbosch, april 2011

Correspondentieadres:
Secretariaat Klachtencommissie
Postbus 17
5201 AA 's-HERTOGENBOSCH

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	3
2. ALGEMENE BEPALINGEN	4
3. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE INSTELLING	6
4. HUISHOUDELIJK REGLEMENT INSTELLINGSREGELING	8
5. OVERIGE BEPALINGEN	10
6. TOELICHTING OP HET REGLEMENT	11

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Artikel 1

1.1 De instellingen:

Juvans Maatschappelijk Werk en Dienstverlening gevestigd te 's-Hertogenbosch, Stichting Aanzet gevestigd te Oss en Regionaal Maatschappelijk Centrum Land van Cuijk gevestigd te Cuijk als ondernemingen aangesloten bij de MOgroep en deelnemers aan het Pluspakket AMW.

1.2 Raad van Toezicht:

de raad die is belast met het toezicht op en de verantwoordelijkheid voor het bestuur/directie van de instelling.

1.3 Raad van Bestuur/Directie:

het bestuur/de directie van de instelling belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het maatschappelijk werk en overige dienstverlening en statutair het besluitvormend orgaan van de rechtspersoon vormt.

1.4 Medewerker:

een persoon werkzaam in de instelling, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de instelling (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verlenen aan cliënten.

1.5 Cliënt:

degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpaanbod van de instelling.

1.6 Klacht:

een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop hij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

1.7 Klachtencommissie:

een commissie die door het bestuur/directie van de instelling is ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur/directie.

1.8 Klager:

een cliënt – diens wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde - die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

1.9 MO-Groep:

de Maatschappelijke Ondernemersgroep gevestigd te Utrecht, in het bijzonder daar waar het gaat over Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening het WMD-branchebestuur en het Landelijk Overleg Maatschappelijk Werk (LOAM).

2. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 2 Indiening van de klacht

- 2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de cliënt zijnde hij/zij die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpaanbod van de instelling.
 - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. zijn nabestaanden;
 - d. personen die daartoe schriftelijk door de cliënt zijn gemachtigd.
- 2.2 De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

Artikel 3 Uitsluitingen

Een eis tot materiële of financiële schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Het verstrekken van inlichtingen

- 4.1 De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de instelling en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
- 4.2 Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de instelling worden verstrekt aan de klachtencommissie.
- 4.3 De instelling is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de klachtencommissie.

Artikel 5 Geheimhouding

- 5.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 5.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 5.1 omschreven plicht mee.

Artikel 6 Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld, alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Hoor en wederhoor

- 7.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling waarover geklaagd wordt, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij

de klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.

- 7.2 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 8 Beëindiging van de procedure

- 8.1 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 8.2 De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie.
- 8.3 De klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van de instelling waarover geklaagd wordt.
- 8.4 Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de rol van de commissie in de procedure beëindigd. Een uitspraak kan bestaan uit:
- a. niet ontvankelijk;
 - b. ontvankelijk, maar ongegrond;
 - c. ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.

De uitspraak van de klachtencommissie kan gepaard gaan met een advies aan het bestuur/directie van de instelling.

- 8.5. De klachtenprocedure is beëindigd wanneer het bestuur/de directie van de betreffende instelling zowel klager als klachtencommissie schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de uitspraak en/of een advies.

3. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE INSTELLING

Artikel 9 Instelling van de klachtencommissie

- 9.1 Het bestuur/de directie van de instelling is verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige interne klachtenprocedure voorafgaand aan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- 9.2 Het bestuur/de directie van de instelling stelt een klachtencommissie in, die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is van het bestuur/directie en die wordt bijgestaan door een door de instelling aangewezen ambtelijk secretaris.
De klachtencommissie is samengesteld uit:
- een onafhankelijk voorzitter (bij voorkeur een jurist).
 - een deskundige op het gebied van de patiënten/consumentenbelangen.
 - een deskundige op het gebied van het beroep maatschappelijk werker.
 - een deskundige op het gebied van instellingsorganisaties.
- Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers aangesteld.
- In de regel zal als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie optreden, de bestuurder/directeur of een door hem aan te wijzen functionaris van de instelling waarop de klacht geen betrekking heeft.
- 9.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen ten minste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.
- 9.4 De leden van de commissie worden door het bestuur/directie voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor een zelfde periode worden benoemd. Het bestuur /directie van de instelling is bevoegd – als de expertise en de continuïteit van de klachtencommissie zulks vereisen – dit met een derde termijn te verlengen.
- 9.5 De commissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen.
- 9.6 De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 9.7 Taak van de klachtencommissie:
- te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
 - te beslissen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is;
 - de beslissing van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en mede te delen aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur/directie;
 - het doen van aanbevelingen aan het bestuur/directie van de instelling en indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is het geven van advies over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager.
- 9.8 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - door het overlijden van een commissielid;
 - door het verstrijken van de termijnen waarvoor een commissielid is benoemd;
 - doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur/directie uit zijn functie wordt ontheven wegens:

- verwaarlozing van zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geveerd.
- e. door roeyement van een commissielid op grond van niet-naleving van artikel 5 van dit reglement.

Artikel 10 De procedure

- 10.1* De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de ambtelijk secretaris van de commissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
- 10.2* Vooraleer een formele klacht in behandeling wordt genomen toetst de voorzitter van de klachtencommissie of diens vervanger of een klacht ontvankelijk is. Pas indien dit het geval is worden bij de klacht betrokken partijen uitgenodigd tot nadere toelichting en/of verweer.
Bestaat twijfel over de ontvankelijkheid dan wordt de klacht in behandeling genomen waarna alsnog de niet-ontvankelijkheid zou kunnen blijken (artikel 8.4).
- 10.3* De klachtencommissie legt haar uitspraak schriftelijk en gemotiveerd vast en maakt deze bekend aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur/directie. De volgende termijnen worden daarbij gehanteerd:
- a. binnen 4 weken wanneer de klacht kan worden behandeld zonder hoorzitting(en).
 - b. binnen 8 weken wanneer hoorzittingen noodzakelijk zijn.
- 10.4* De in 10.3 genoemde termijn kan met maximaal 4 weken worden overschreden in overleg en met toestemming van zowel de klager als degene waarover wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur / directie. De nieuw overeengekomen termijn en de toestemming dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 11 Termijn instellingsbesluit

- 11.1* Het bestuur/directie deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 10.3 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 11.2* De in 11.1 genoemde termijn kan, in overleg en met toestemming van de klager en de klachtencommissie, met maximaal twee maanden worden overschreden. De nieuw overeengekomen termijn dient schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 12 Verslag

- 12.1* Het bestuur/directie neemt geanonimiseerd in het instellingsjaarverslag op het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

4. HUISHOUELIJK REGLEMENT INSTELLINGSREGELING

Vergoeding van de kosten

Artikel 13

De kosten van de klachtencommissie komen ten laste van de instelling op welke de klacht betrekking heeft. Van de klager wordt geen bijdrage gevraagd.

Artikel 14

De reiskosten van de klager komen ten laste van de instelling. Overige kosten van de klager, bijvoorbeeld de inschakeling van een deskundige, worden niet vergoed.

Artikel 15

Alle reiskosten worden vergoed op basis van de bepalingen ter zake in de CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening.

Registratie

Artikel 16

De instelling houdt een registratie bij van alle informele klachtenbemiddelingspogingen. De klachtencommissie evalueert deze registratie jaarlijks in samenhang met de formele klachten en formuleert zo nodig beleidsaanbevelingen voor het bestuur/directie. Deze evaluatie wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 17

Gelet op de wettelijke verplichting van een openbaar verslag (artikel 15) zorgt het bestuur/directie van de instelling voor de registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd: de aard van de klachten en de door de desbetreffende commissie genomen beslissingen en de motivering daarvan.

Informatie en publicatie

Artikel 18

De instelling brengt alle nieuwe cliënten in de intakefase schriftelijk op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Indien de cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde of een potentiële klager daarom verzoekt wordt de klachtenregeling verstrekt.

De instelling draagt ervoor zorg dat is aangegeven op welke wijze de instelling omgaat met (mogelijke) klachten en op welke wijze en onder welke voorwaarden potentiële klagers een formele klacht kunnen indienen.

De instelling draagt ervoor zorg dat de medewerkers het klachtenreglement te allen tijde in zijn geheel kunnen raadplegen.

Informele klachtenbemiddeling en interne procedure

Artikel 19

19.1 Wanneer een cliënt een formele klacht indient neemt het bestuur/directie van de instelling of een door haar aangeduide leidinggevende – niet zijnde de leidinggevende van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft – contact op met de klager om na te gaan of een bemiddelingspoging zinvol is.

- 19.2 Wanneer een formele klacht wordt ingediend brengt het bestuur/directie van de instelling de betrokken medewerker en zijn leidinggevende onmiddellijk daarvan op de hoogte.
- 19.3 Indien de maatschappelijk werker/hulpverlener of medewerker van de instelling (informeel) op de hoogte is van een klacht, kan hij zelf in overleg met zijn leidinggevende verzoeken om tot klachtenbemiddeling met de cliënt overgaan.
- 19.4 De klachtenbemiddeling geschiedt onder leiding van het bestuur/directie van de instelling of een door haar aangeduide leidinggevende – niet zijnde de leidinggevende van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
- 19.5 De cliënt/klager behoudt ongeacht het resultaat van de klachtbemiddeling het recht tot het aangaan van een formele klachtprocedure.

5. OVERIGE BEPALINGEN

Het klachtreglement wordt vastgesteld door het bestuur/directie van de instelling nadat advies is ingewonnen bij de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

6. TOELICHTING OP HET REGLEMENT

Artikel 1

Bij de diverse begripsomschrijvingen is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de formuleringen van het Informatiemodel AMW (MOgroep 2008).

Het reglement betreft niet alleen de functie algemeen maatschappelijk werk, maar alle functies maatschappelijk werk of overige vormen van hulp- en dienstverlening die in de instelling worden uitgevoerd.

Artikel 2 Indiening van de klacht

- 2.1 De wet schrijft voor dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf of namens de cliënt (artikel 2 lid 4 Wet klachtrecht).
Het is reëel de mogelijkheden tot het indienen van een klacht ook uit te strekken tot wettelijke vertegenwoordigers van een cliënt (ouders van minderjarige kinderen of van niet toerekeningsvatbare cliënten of patiënten) en naar personen, die door de cliënt zijn gemachtigd. Andere personen, die niet zijn gemachtigd door de cliënt, zijn niet bevoegd tot klagen. De klachtencommissie behoeft klachten die van hen afkomstig zijn dan ook niet te behandelen.
Hier geldt echter één uitzondering: de wet bepaalt dat een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden (artikel 2 lid 6 Wet klachtrecht). Wie deze laatstgenoemde klacht kan indienen wordt niet door de wet bepaald. Het ligt echter voor de hand dat de nabestaanden van de overledene de meest aangewezen personen zullen zijn.
- 2.2 De wet bepaalt dat de klager en degene waarover wordt geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan (artikel 2 lid 2 sub f Wet klachtrecht).

In de regel kan vooraf worden bepaald of een klacht ontvankelijk is of niet, bijvoorbeeld omdat de klager niet voldoet aan de definitie van artikel 1.5, dan wel dat het gaat om een eis tot schadevergoeding. De klager krijgt dan vóór dat een formele klachtenprocedure start een motivering voor de onontvankelijkheid van de klacht. Degene over wie wordt geklaagd wordt daarvan in kennis gesteld.

Soms kan het noodzakelijk zijn om de formele procedure toch op te starten om gefundeerd te kunnen vast stellen of een klacht al dan niet ontvankelijk is.

Artikel 3 Uitsluiting

Over elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt kan door hem of haar een klacht worden ingediend (artikel 2 lid 4 jo. artikel 1 lid 1 sub e Wet klachtrecht).

Enkele voorbeelden van terreinen die onderwerp kunnen zijn van een klacht:

- de bejegening door de medewerker van de instelling ten opzichte van de cliënt;
- de organisatie van de hulpverlening in haar consequenties voor de cliënt (bijvoorbeeld: bereikbaarheid, beschikbaarheid, wachttijden, et cetera);
- het hulpverleningsproces en de behandeling van de cliënt tijdens de hulpverlening;
- het omgaan met de privacy van cliënten;
- discriminatie van de cliënt op grond van religie, levensovertuiging, afkomst, seksuele geaardheid, sekse, leeftijd, ras of inkomen.

Op grond van de Wet op de Persoonsregistratie kunnen cliënten klachten vergezeld doen gaan van een eis tot financiële schadeloosstelling. De klachtencommissie kan een dergelijke klacht wel in behandeling nemen, maar de eis tot financiële schadeloosstelling niet. De klachtencommissie is daartoe niet bevoegd. De cliënt kan deze eis in een civiele procedure tegen de instelling bij de rechter aanhangig maken.

Artikel 4 t/m 7

In de artikelen 4 t/m 7 wordt een aantal basiselementen geregeld die noodzakelijk zijn voor een goede klachtenbehandeling. Klachtenbehandeling kan alleen goed functioneren indien van tevoren vaststaat dat persoonlijke gegevens vertrouwelijk zullen worden behandeld en de persoonlijke levenssfeer wordt beschermd. De klager/cliënt zal inzage moeten hebben in alle documenten die op hem betrekking hebben en verband houden met zijn klacht.

Uitgangspunt bij de hulpverlening door het maatschappelijk werk is, dat zij gebaseerd is op eerbied voor de persoon van de hulpvrager en de erkenning van zijn verantwoordelijkheid voor eigen keuze en handelen. De klachtencommissie zal de klacht van de cliënt onder meer toetsen aan de Code voor de Maatschappelijk Werker, bestaande instellings- of landelijke reglementen (bijvoorbeeld Privacyreglement) en aan wettelijke regels. In het algemeen moet de klachtencommissie, gelet op hun samenstelling, daartoe deskundig worden geacht. In twijfelgevallen, daar waar het gaat om bijvoorbeeld de interpretatie van de Code of wanneer een van de betrokkenen of leden van de commissie daarom vraagt, kan de commissie gebruik maken van externe deskundigen (bijvoorbeeld de Commissie van Consultatie van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers te Utrecht).

Artikel 4.2

Dit artikel lijkt geen bescherming te bieden aan de maatschappelijk werker/hulpverlener. De klager kan immers weigeren toestemming te geven tot inzage in de voor de maatschappelijk werker/hulpverlener relevante passages van een dossier. Indien echter de klacht de behandeling van de maatschappelijk werker/hulpverlener betreft en de klager geeft geen toestemming tot inzage in de documenten over de hulpverlening, dan kan de commissie niet beschikken over de voor de beoordeling van de klacht noodzakelijke documenten.

Artikel 5 Geheimhouding

De wet verplicht al diegenen die betrokken zijn bij het behandelen van een klacht tot geheimhouding van gegevens met een vertrouwelijk karakter (artikel 4 Wet klachtrecht). Het betreft een algemene geheimhoudingsplicht.

Artikel 6 en artikel 7

Waar in artikel 6 en artikel 7 sprake is van 'instelling' zijn bedoeld: degenen in de instelling die vanuit hun opdracht en verantwoordelijkheid bij een klachtenbehandeling betrokken zijn.

Artikel 8 Beëindiging van de procedure

8.4 sub a.

Redenen waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen kunnen gelegen zijn in de persoon van de klager. Zo kan het voorkomen dat een klacht wordt ingediend door een persoon die niet genoemd wordt in artikel 2.1 van het reglement.

Ook kan de aard van de klacht een reden vormen waarom deze niet in behandeling kan worden genomen.

Een klacht is bijvoorbeeld al eens eerder ingediend en afgehandeld en er hebben zich geen nieuwe feiten of omstandigheden voorgedaan die een hernieuwde behandeling noodzakelijk maken.

Wanneer een klacht eigenlijk bij een andere instantie thuishoort, dan kan de klachtencommissie de klager verwijzen. Een eis tot schadevergoeding hoort bijvoorbeeld thuis in een civiele procedure voor de rechter.

Artikel 9

Het is de verantwoordelijkheid van de instelling om klachten van klagers te behandelen.

- 9.2 Een mogelijkheid is dat instellingen in een bepaalde regio of provincie samen tot het aanzoeken van leden van een klachtencommissie overgaan.
Een klachtencommissie fungeert dan voor meer dan één instelling
Elke instelling blijft echter afzonderlijk verantwoordelijk voor de aanstelling van de leden van de klachtencommissie en de gehele procedure.

Ter waarborging van een zo groot mogelijke objectiviteit zal het ambtelijk secretariaat worden uitgevoerd door een bestuurder/directeur of diens vervanger van de instelling die niet bij de klacht betrokken is.

De leden en hun eventuele plaatsvervangers van de klachtencommissie vervullen geen betaalde of onbetaalde (bestuurs-)functie binnen de instelling (instellingen kunnen onderling uiteraard bij elkaar leden voor de klachtencommissie werven, die bij die collega-instelling een functie uitoefenen).

De instellingen die niet in staat zijn om - ook na pogingen samen met collega-instellingen - een op grond van artikel 9.2 samengestelde klachtencommissie te formeren, melden dit, met redenen omkleed, bij het branchebestuur Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening van de MO-Groep. Deze instellingen behouden de plicht om een correct samengestelde commissie te formeren, maar kunnen in afwachting van de juiste leden tijdelijk vervangende leden benoemen. Deze instellingen dienen in ieder geval wel rekening te houden met de eisen die de wet stelt aan de samenstelling van de klachtencommissie. Volgens de wet dient de klachtencommissie te bestaan uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder (artikel 2 lid 2 sub a Wet klachtrecht). De wet eist dus een onafhankelijk voorzitter. Voor de overige leden van klachtencommissie wordt deze eis van onafhankelijkheid niet gesteld. Voorts eist de wet dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft (artikel 2 lid 2 sub b Wet klachtrecht).

- 9.3 Volgens de wet dienen klachten behandeld te worden door een klachtencommissie van tenminste drie leden (artikel 2 lid 2 sub a Wet klachtrecht).
In dit reglement is gekozen voor een klachtencommissie van 4 leden. Wanneer een klacht wordt ingediend kan de commissie, afhankelijk van de aard van de klacht, bepalen wie van haar leden de klacht zal behandelen.

Artikel 10 De procedure

Voorafgaand aan de officiële procedure, c.q. de indiening van de klacht bij de instelling, kan (informele) klachtenbemiddeling plaatsvinden.

Indien de maatschappelijk werker/hulpverlener of medewerker van de instelling (informeel) op de hoogte is van een klacht, kan hij zelf of (daarna) zijn hoofd,

respectievelijk bestuurder/directeur tot klachtenbemiddeling met de cliënt overgaan. Dit kan in veel gevallen een formele procedure voorkomen. In het huishoudelijk reglement is beschreven welke weg wordt bewandeld bij een klachtbemiddeling, de fase die vooraf kan gaan aan een formele klachtprocedure. Bij een verkenning of een klachtbemiddeling zinvol is en voor de klachtbemiddeling duidt het bestuur/directie van de instelling een leidinggevende aan die NIET de leidinggevende is van de medewerker waarop een klacht betrekking heeft. Op de eerste plaats wordt daarmee de objectiviteit gediend en op de tweede plaats kan de leidinggevende van de medewerker over wie wordt geklaagd zich volledig richten op diens ondersteuning.

10.1 Bij de aanvang van de hulpverlening en (nogmaals) bij de informele melding van een klacht, dient de cliënt op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot - en wijze waarop - indiening van een klacht bij de klachtencommissie.

De cliënt kan in elk geval nooit gedwongen worden om zijn klacht eerst langs informele weg aan de orde te stellen. De wet vereist dat een cliënt vrij gelaten wordt in zijn keuze om de klacht al dan niet direct aanhangig te maken bij de klachtencommissie.

10.2 De klachtencommissie dient de klager, degene over wie is geklaagd en de instelling (indien de klacht tegen een werknemer en niet tegen de instelling is gericht) schriftelijk in kennis te stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dit dient de klachtencommissie te doen binnen een in het klachtreglement genoemde termijn (artikel 2 lid c Wet klachtrecht). In dit reglement is gekozen voor een termijn van acht weken.

10.4 De commissie kan afwijken van de termijn van acht weken, in overleg en met toestemming van de klager, degene over wie is geklaagd en de instelling (indien de klacht tegen een werknemer en niet tegen de instelling is gericht).

Artikel 11 Termijn instellingsbesluit

11.1 Dit is de letterlijke tekst van artikel 2 lid 5 Wet klachtrecht.

De termijn van 1 maand, genoemd in artikel 11.1, kan dus **niet** naar eigen inzicht worden veranderd.

Artikel 12 Verslag

De wet verplicht de instellingen tot het maken van een dergelijk openbaar verslag en het toezenden van dit verslag voor 1 april van het volgende jaar (artikel 2 lid 7 Wet Klachtrecht).