

KLACHTENREGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE WELZIJN & MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING RIJK VAN NIJMEGEN

INLEIDING

Dit reglement voorziet in klachtafhandeling door een onafhankelijke klachtencommissie: de Klachtencommissie Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening Rijk van Nijmegen.

Deze is ingesteld door het bestuur van Stichting Swon-NIM om klachten van klanten van de aangesloten organisaties te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur van de betreffende organisatie.

De klager dient zich met zijn klacht in eerste instantie te wenden tot de medewerker en/of leidinggevende van de aangesloten organisatie. Deze tracht in overleg met de klager de onvrede op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Desalniettemin kan het voorkomen dat interne bespreking van de onvrede niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klant. De klager kan dan zijn klacht voorleggen aan de Klachtencommissie.

De aangesloten organisaties zorgen er voor dat ze op passende wijze hun klanten op de hoogte stellen van het bestaan en de functie van de klachtencommissie.

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

- 1.1. *Organisatie*: een aangesloten rechtspersoon die in organisatorisch verband en/of samenwerkingsverband diensten verleent op het terrein van welzijn of maatschappelijke dienstverlening.
- 1.2. *Bestuur*: het bestuur van de organisatie, belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van dienstverlening op het gebied van welzijn of maatschappelijke dienstverlening en statutair het beleid- en besluitvormend orgaan van de rechtspersoon.
- 1.3. *Klacht*: Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door (een medewerker van) de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de organisatie.
- 1.4. *Klachtencommissie*: de Klachtencommissie Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening rijk van Nijmegen. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie die door het bestuur van Stichting Swon-NIM is ingesteld om klachten van klanten van de aangesloten organisaties te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur van de betreffende organisatie.
- 1.5. *Klant*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de hulpverlening en/of diensten aangeboden onder verantwoordelijkheid van de organisatie. Onder klant dient ook te worden verstaan de klant die als cliënt of deelnemer wordt aangeduid.
- 1.6. *Klager*: Een (groep) klant(en) of de vertegenwoordiging die zijn/haar klacht kenbaar maakt. Vertegenwoordiging kan zijn een wettelijk vertegenwoordiger, nabestaanden of personen die door de klager schriftelijk gemachtigd zijn.
- 1.7. *Beklaagde*: degene op wie de klacht betrekking heeft.

- 1.8. *Medewerker*: een persoon werkzaam bij, in dienst van of verbonden aan de organisatie die onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkzaamheden verricht. Het gaat om werknemers, gedetacheerden, ingehuurde krachten, vrijwilligers en stagiairs.
- 1.9. *Partijen*: de klager en de beklaagde.
- 1.10. *Wmo*: Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

2. SAMENSTELLING EN TAAK KLACHTENCOMMISSIE

2.1. De klachtencommissie, die zowel in haar oordeelsvorming als haar positie onafhankelijk is van het bestuur en die wordt bijgestaan door een door Stichting Swon-NIM aangewezen ambtelijk secretaris, is samengesteld uit:

- a. een onafhankelijk voorzitter (bij voorkeur een jurist);
- b. een deskundige op het gebied van de patiënten/consumentenbelangen;
- c. een deskundige op het gebied van sociaal werk.
- d. een deskundige op het gebied van organisatieleer.

Voor de leden worden indien nodig plaatsvervangers aangesteld.

2.2. De leden van de commissie worden door het bestuur van Stichting Swon-NIM voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.

2.3. Aan de behandeling van de voorgelegde klacht nemen ten minste drie leden van de klachtencommissie deel, waaronder de voorzitter. De voorzitter bepaalt naar aanleiding van de aard van de klacht welke leden voor behandeling gevraagd worden.

2.4. Taak klachtencommissie:

- a. beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- b. adviseren of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is;
- c. beslissing en eventuele advisering van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vastleggen en mededelen aan het bestuur van de organisatie en de klager;
- d. eventueel aanbevelingen doen aan het bestuur van de organisatie over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klachten en/of genoegdoening van de klager.

2.5 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissie lid is benoemd;
- d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlengd. Daar valt in elk geval onder roeyement van een commissielid op grond van niet-naleving van [artikel 13](#) van dit reglement.

3. WRAKING EN VERSCHONING

- 3.1. De klager en/of degene over wie geklaagd wordt, kan binnen tien werkdagen nadat hij op de hoogte is gesteld van de klachtencommissie schriftelijk bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (waking), wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 3.2. De voorzitter beslist of dit bezwaar terecht is gemaakt, de leden van klachtencommissie gehoord. Als de waking de voorzitter betreft, beslissen de overige leden (bij meerderheid). De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie geklaagd wordt.
- 3.3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning), wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de klachtencommissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.
- 3.4. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen conform [artikel 2.3](#) door een ander lid van de klachtencommissie.

4. BEËINDIGING VAN BEHANDELING KLACHT

- 4.1 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient dit door te geven aan de secretaris van de klachtencommissie. Bij mondeling doorgeven, stuurt de secretaris van de klachtencommissie hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.
- 4.2 Indien de klager onaangekondigd onbereikbaar is voor een periode van 2 maanden na indiening van de klacht (zie [artikel 5](#)), kan de klacht niet behandeld worden, en wordt de klacht daarom formeel beëindigd. De secretaris van de klachtencommissie stuurt hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.

5. INDIENING VAN DE KLACHT

- 5.1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klant;
 - b. zijn wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. zijn nabestaanden;
 - d. personen die door de klant schriftelijk zijn gemachtigd.
- 5.2. Een klacht moet schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

5.3. Een klacht omvat tenminste:

- a. naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
- b. naam en plaats van de organisatie waarover geklaagd wordt;
- c. voor zover van toepassing, de naam of een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de persoon die de gedraging gepleegd of nagelaten heeft waarover geklaagd wordt;
- d. beschrijving van de klacht;
- e. beschrijving wat beoogd wordt met indiening klacht bij de klachtencommissie;
- f. beschrijving van de handelingen, die de indiener van de klacht reeds heeft ondernomen om tot oplossing van de klacht te komen.
- g. de handtekening van de klager en datum van ondertekening.

5.4. De klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen. De klachtencommissie kan ook een bemiddeling of mediator voorstellen aan de partijen. Indien een lid van de klachtencommissie hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van de klacht, indien de behandeling wordt voortgezet.

5.5. Het recht tot het indienen van een klacht vervalt twaalf maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.

5.6. Het gestelde onder het vorige lid is niet van toepassing op klachten betreffende seksuele intimidatie. Hiervoor geldt een termijn van maximaal 24 maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.

6. ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

6.1. De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die:

- a. een strafrechtelijke vervolging beogen;
- b. schadevergoeding of betaling van smartengeld door de organisatie beogen. Smartengeld is een tegemoetkoming in geld voor geleden immateriële schade (leed, gederfde levensvreugde) die iemand heeft ondervonden en is een vorm van schadevergoeding;
- c. een beschikking in het kader van de Wmo betreffen. Bezwaarschriften dienen conform afspraken in de betreffende gemeente ingediend te worden;
- d. een medewerker betreffen die ten tijde van de indiening van de klacht niet meer onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkzaamheden verricht;
- e. niet voldoen aan de indieningseisen zoals benoemd in [artikel 5.3](#).

6.2. Daarnaast is de klachtencommissie niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- a. de klacht dezelfde gedraging betreft, of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of bij de rechter is voorgelegd of in behandeling is;
- b. een klacht een gedraging betreft, die al eerder is voorgelegd aan of afgedaan door de klachtencommissie;
- c. de klager geen gegevens verstrekt aan de klachtencommissie, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.

7. BEHANDELING VAN DE KLACHT

- 7.1. Indien de ingediende klacht niet voldoet aan de indieningseisen (zie [artikel 5.3](#)), dan informeert de secretaris de klager hier zo spoedig mogelijk over en meldt tevens dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen zolang niet aan de indieningseisen is voldaan.
- 7.2. Na ontvangst van de correct ingediende klacht bevestigt de secretaris van de klachtencommissie binnen tien werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 7.3. De voorzitter van de klachtencommissie oordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht alvorens eventueel over te gaan tot de inhoudelijke klachtbehandeling. Indien de voorzitter van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris van de klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk beargumenteerd aan de klager mee, bij voorkeur binnen tien werkdagen nadat de ontvangstbevestiging van de klacht naar de klager is verstuurd. Indien deze tien werkdagen niet haalbaar blijkt, wordt de klager hierover beargumenteerd geïnformeerd door de secretaris van de klachtencommissie.
- 7.4. De secretaris van de klachtencommissie zendt binnen tien werkdagen nadat de klacht is binnengekomen een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt, indien de klacht in behandeling wordt genomen (zie art 7.1 en 7.3) deze in de gelegenheid binnen drie weken na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 7.5. De secretaris van de klachtencommissie zendt het verweer binnen tien werkdagen na ontvangst in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen. Indien het niet tot mondelinge behandeling van de klacht (zie [artikel 7.7](#)) komt, krijgt de beklagde de gelegenheid om binnen veertien dagen na verzending schriftelijk te reageren op dit schriftelijk commentaar van de klager.
- 7.6. De voorzitter stelt uit de volledige klachtencommissie een behandelende klachtencommissie van minstens drie personen samen, waarvan de voorzitter er een is. De klager en beklagde partij worden geïnformeerd over de samenstelling van de behandelende klachtencommissie, opdat zij hun recht tot wraking indien nodig kunnen uitoefenen.
- 7.7. De klachtencommissie roept, indien zij zelf of tenminste een van de partijen dat wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe

dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

7.8. Partijen worden afzonderlijk dan wel gezamenlijk gehoord. De klachtencommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Tevens kan elk der partijen verzoeken afzonderlijk gehoord te worden. De voorzitter beslist of aan dit verzoek tegemoet wordt gekomen. 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.

7.9. De klachtencommissie kan, indien zij dat noodzakelijk vindt, getuigen of deskundigen horen.

8. BIJSTAND

8.1. De klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen meerderjarig persoon.

8.2. De klachtencommissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen.

9. HET VERSTREKKEN VAN INLICHTINGEN

9.1. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de partijen. Indien deze toestemming niet wordt verleend, beoordeelt de klachtencommissie wat daarvan de gevolgen zijn voor de behandeling en beoordeling van de klacht.

9.2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier van de klacht en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

9.3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op de klacht, wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan de klager en degene over wie geklaagd wordt. Hierbij wordt indien nodig aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en dat de ontvanger gehouden is aan een geheimhoudingsplicht.

9.4. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de organisatie worden verstrekt aan de klachtencommissie en/of de leidinggevende.

10. INZAGERECHT

De klager en de beklagde 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.

11. BESLISSING KLACHTENCOMMISSIE

11.1. De behandelende commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

11.2. Een klacht dan door de klachtencommissie als volgt beoordeeld worden:

- a. niet ontvankelijk
- b. ontvankelijk, maar ongegrond
- c. ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond

Een uitspraak geheel of gedeeltelijk gegrond kan bij de klachtencommissie worden gevolgd door een eventuele aanbeveling aan het bestuur van de organisatie.

11.3. Binnen drie maanden nadat de klacht bij de klachtencommissie is ingediend deelt de klachtencommissie haar beslissing over de ontvankelijkheid en/of gegrondheid van de klacht schriftelijk en gemotiveerd mede aan klager, de beklagde en de organisatie. Het oordeel kan vergezeld zijn van aanbevelingen.

11.4. Bij afwijking van de in [artikel 11.3](#) genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededelingen aan de klager en beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

12. MAATREGELEN ORGANISATIE

12.1. Het bestuur van de organisatie deelt de klager, de betreffende medewerker en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. En zo nee, waarom niet.

12.2. Bij afwijking van de in [artikel 12.1](#) genoemde termijn, doet het bestuur van de organisatie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de betreffende medewerker en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn, met een maximum duur van zes weken, waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

13. GEHEIMHOUDING

13.1. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Deze verplichting geldt niet indien enig wettelijk voorschrift

hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

- 13.2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in [artikel 13.1](#) omschreven plicht mede.

14. KOSTEN PROCEDURE

- 14.1. Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.
- 14.2. De aangesloten organisaties betalen, middels een abonnement op de klachtencommissie, een vast bedrag per jaar. Daarnaast betalen ze een vaststaand bedrag per behandelde klacht. Dit is vastgelegd in een lidmaatschapsovereenkomst.

15. PERIODIEKE RAPPORTAGE

- 15.1. De klachtencommissie maakt jaarlijks, binnen drie maanden na afsluiting van het kalenderjaar, geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport. Dit rapport bevat in elk geval:
- de samenstelling van de klachtencommissie;
 - In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van artikelen [2](#); [3](#); [7](#); [9](#); [11](#).
 - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
- 15.2. Het rapport wordt toegezonden aan de aangesloten organisaties.