

## KLACHTENREGELING KOC DIENSTEN (AFDELING JEUGD EN GEZIN) EN KOC VISIE<sup>1</sup> (HIERNA TE NOEMEN: KOC)

Geldend per 1 september 2017

De Raad van Bestuur stelt - gelet op de bepalingen van de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg - de volgende *Klachtenregeling KOC, afdeling Jeugd en gezin* vast. Deze regeling geldt voor alle cliënten die hulp krijgen of worden begeleid door KOC in het kader van de Jeugdzorg, WMO of volwassenenzorg.

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

#### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder: de stichting Ds. G.H. Kerstencentrum;
  - b. raad van bestuur: de Raad van Bestuur van het Ds. G.H. Kerstencentrum;
  - c. cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. klager: de persoon die een klacht heeft ingediend, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger of naastbetrokkene van de cliënt.
  - f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
  - g. cliëntenraad: de raad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder;
  - h. klachtenfunctionaris: een daartoe door de zorgaanbieder aangewezen persoon die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met het onderzoek van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
  - i. klachtencommissie: klachtencommissie van de stichting Ds. G.H. Kerstencentrum.

### Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

#### Artikel 2 Indienen klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van KOC.
2. Het is wenselijk dat de klacht eerst wordt besproken met de betrokken medewerker voordat de klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris.
3. Het indienen van de klacht kan via het Klachtenformulier cliënt, te vinden op de website van KOC: [www.koc.nu](http://www.koc.nu).
4. Een klacht kan worden ingediend door een (ex-)cliënt of dienst wettelijk vertegenwoordiger of dienst nabestaande, en de naastbetrokkene van de cliënt.

#### Artikel 3 Klachtenfunctionaris

1. De stichting Ds. G.H. Kerstencentrum heeft dhr. Van der Garde aangewezen als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
3. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling.
4. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht,

---

<sup>1</sup> Deze klachtenregeling geldt voor de werkzaamheden vanuit KOC Visie die betrekking hebben op de dienstverlening voor jeugd en gezin.

- klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
5. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
    - a. Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
    - b. Het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
    - c. Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
    - d. Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan.
    - e. Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
  6. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Zo nodig schakelt de klachtenfunctionaris een bemiddelaar in.
  7. Indien de klager geen bemiddeling wenst, wordt de klacht ten behoeve van het verkrijgen van een oordeel aan de Raad van Bestuur voorgelegd.
  8. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
    - a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt;
    - b. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers over hun omgang met klachten in algemene zin.
    - c. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur.
    - d. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
    - e. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
  9. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 4 Advisering door de klachtenfunctionaris**

1. Naar aanleiding van de klacht neemt de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk contact op met de klager.
2. De klachtenfunctionaris inventariseert wat de klacht is en wat klager wil bereiken met zijn of haar klacht.
3. De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor afhandeling van de klacht die voor de klager van toepassing zijn en betreft daarbij de ontvankelijkheid van de klacht:
  - a. klachtafhandeling middels bemiddeling (artikel 3 lid 6);
  - b. behandeling door de klachtencommissie (artikel 5)
4. Klagers die een klacht hebben over zorg die hen geleverd wordt hebben te allen tijde toegang tot de klachtencommissie, ook als in eerste instantie is ingezet op opvang of bemiddeling.
5. Ten behoeve van het afhandelen van de klacht kan inzage in het dossier nodig zijn. Hiervoor is toestemming nodig van klager.

#### **Artikel 5 Behandeling door de klachtencommissie**

1. Er is een landelijke klachtencommissie voor alle cliënten van het KOC die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag van elk lid van de VBSO of de Raad van Bestuur van het KOC (Onderwijsadvies) hierover adviseert.
3. De klachtencommissie onderzoekt eerst of een klacht ontvankelijk is. Deze is in geval van klachten van onderwijskundige of schoolorganisatorische aard slechts ontvankelijk nadat de door de desbetreffende school of de instelling vastgestelde klachtenprocedure is gevolgd.
4. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur over:

- a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
5. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
  6. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
  7. De klachtenfunctionaris stelt de persoon tegen wie de klacht zich richt en de Raad van Bestuur op de hoogte van de ingediende klacht en van de wens van klager om de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie.
  8. De klachtenfunctionaris stelt de klachtencommissie op de hoogte van de klacht en vraagt deze de behandeling van de klacht op zich te nemen.

#### **Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste drie leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de VBSO.
2. Het bestuur van de VBSO benoemt ook de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
  - a. leden van het personeel;
  - b. van de bevoegde gezagsorganen van de leden van de VBSO en van het KOC (Onderwijsadvies);
  - c. ouders/voogden/verzorgers;
  - e. cliënten van het KOC;
  - f. de vertrouwensperso(o)nen en contactperso(o)nen kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie kiest uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter.
5. De klachtencommissie (kiest uit haar midden) een (plaatsvervangend) secretaris.

#### **Artikel 7 Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

#### **Artikel 8 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Het verslag bevat:

  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

#### **Artikel 9 Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het desbetreffende bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school of de Raad van Bestuur van het KOC (Onderwijsadvies).
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### **Artikel 10 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste vier leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

#### **Artikel 11 Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

### **Hoofdstuk 3 Besluitvorming door het bevoegd gezag**

#### **Artikel 12 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur aan de klachtenfunctionaris, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### **Hoofdstuk 4 Aansluiting geschillencommissie**

#### **Artikel 13 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 er sprake van een geschil in de zin van de *Wet kwaliteit, klachten, geschillen en zorg*.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie
3. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie conform de *Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg*.

### **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

#### **Artikel 14 Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van deze regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

#### **Artikel 15 Evaluatie en wijziging van het reglement**

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de personeelsvergadering en de cliëntenraad. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.



**Artikel 16 Aanduiding**

Deze regeling kan worden aangehaald als *Klachtenregeling KOC, afdeling Jeugd en gezin*.

**Artikel 17 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2017.