



Samen werken
aan een veilige toekomst

Klachtenregeling voor directbetrokkenen van Veilig Thuis

<i>Versie</i>	<i>Datum</i>	<i>Status</i>	<i>Evaluatie uiterlijk</i>	<i>Portefeuillehouder</i>	<i>Documentbeheerder</i>	<i>Vertrouwelijkheid</i>
6.0	01-03-2021	Vastgesteld	01-03-2024	Bestuurssecretaris	Beleidsadviseur	Openbaar

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Begripsbepalingen.....	5
STAP 1 Signaal van onvrede.....	7
Artikel 1 Bij wie kan men terecht als er onvrede is?	7
STAP 2 Bemiddeling en/of advies klachtenformulering	7
Artikel 2 Keuze voor bemiddeling of klachtencommissie.....	7
STAP 3 Klachtbeoordeling	8
Artikel 3 Indienen klacht.....	8
Artikel 4 Ontvangen klacht	9
Artikel 5 (Niet-)ontvankelijk en/of kennelijk ongegrond.....	10
STAP 4 Klachtbehandeling.....	10
Artikel 6 Schriftelijke reactie.....	10
Artikel 7 De hoorzitting.....	11
Artikel 8 Wraking en verschoning.....	13
Artikel 9 De uitspraak.....	14
Artikel 10 Ernstige situatie.....	14
Artikel 11 Maatregelen naar aanleiding van een klacht.....	15
Artikel 12 Navraag afhandeling.....	15
Artikel 13 Mogelijkheid van klagen.....	15
Artikel 14 Klachtenregistratie	15
Bijlage 1 Cliëntondersteuning en klachtencommissie	16
Bijlage 2 Overige bepalingen	18

Inleiding

Een klacht is een belangrijk signaal. Door goed om te gaan met dergelijke uitingen van onvrede over een gedraging van de instelling en/of van zijn medewerker(s) kan het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden worden of herwonnen. Bovendien leert de organisatie van een klacht en kan een klacht een aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening wordt verbeterd.

Wetgeving

Volgens de Jeugdwet (art. 4.2.1) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo; artikel 4.2.7) dient een Veilig Thuis instelling en een gecertificeerde instelling een schriftelijke klachtenregeling te treffen in het kader van het klachtrecht voor de cliënt.

Dit document is een gezamenlijke klachtenregeling voor Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant. Zij vallen binnen de reikwijdte van de Jeugdwet dan wel de Wmo.

De klachtenregeling is opgesteld in de geest van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet is momenteel niet van toepassing op de Jeugdwet; de verwachting is echter dat de Jeugdwet aangepast zal worden aan de Wkkgz.

Doel van deze regeling

De wijze waarop klachten worden behandeld binnen Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant, staat beschreven in deze klachtenregeling. Het doel van deze regeling is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te bewerkstelligen, die gericht is op het bereiken van een bevredigende oplossing en het verbeteren van de dienstverlening.

Rechtspersonen

De bij de regeling aangesloten rechtspersonen onderhouden gezamenlijk een onafhankelijk secretariaat voor de klachtencommissie en een klachtencommissie. Daarnaast werken zij met een klachtenfunctionaris. De leden van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris zijn niet in dienst van de aangesloten instellingen.

Aangesloten rechtspersonen:

Stichting Veilig Thuis Brabant Noordoost
Stichting Veilig Thuis Zuidoost-Brabant

Ondersteuning en advies

Onderliggende klachtenregeling geeft ruimte aan de inschakeling van een professionele vertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris, ter advies en bemiddeling bij dreigende of lopende klachtzaken binnen de aangesloten instellingen. De klachtenfunctionaris handelt in opdracht van (een van de) aangesloten organisatie(s) en handelt onafhankelijk in die zin dat hij of zij geen enkele eerdere zorginhoudelijke betrokkenheid heeft bij de casus. Ook de professionele vertrouwenspersoon is onafhankelijk¹. Beide functionarissen kunnen klagers en beklaagden adviseren in de verschillende mogelijkheden en beperkingen van het klachtrecht.

¹ De professionele vertrouwenspersoon is aangesloten bij het AKJ en bijvoorbeeld werkzaam bij Stichting Zorgbelang of als trajectbegeleider bij Stichting Ouders en Jeugdzorg

Meer informatie

De klachtenregeling is op de websites van de aangesloten instellingen in te zien en kan op verzoek van de klager worden toegezonden door het secretariaat klachten.

De directbetrokkene wordt bij de start van de hulpverlening, begeleiding en/of het onderzoek gewezen op de informatie over de klachtenprocedure op de websites van de aangesloten instellingen.

Klachten kan men richten aan:

Klachtencommissie Veilig Thuis Brabant Noordoost

T.a.v. het secretariaat

Postbus 339

5000 AH TILBURG

klachten@veiligthuisbrabantnoordoost.nl

Klachtencommissie Veilig Thuis Zuidoost-Brabant

T.a.v. het secretariaat

Postbus 339

5000 AH TILBURG

klachten@veiligthuis-zuidoostbrabant.nl

Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Beklaagde*
Degenen op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- b. *Bestuurder*
De bestuurder van Veilig thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant.
- c. *Directbetrokkene*
 - Een directbetrokkene van Veilig Thuis zijnde slachtoffers, plegers, omstanders en professionals die te maken hebben met huiselijk geweld en kindermishandeling.
- d. *Gedraging*
Enig handelen of nalaten van de instelling of van voor hen werkzame personen alsook de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen en dat gevolgen heeft voor de klager.
- e. *Hoorcommissie*
Voor de behandeling van iedere klacht wordt een hoorcommissie samengesteld, bestaande uit drie leden van de klachtencommissie.
- f. *Informeel cliëntondersteuner*
Ondersteunt de klager op eigen verzoek bij de klachtenprocedure. De informele cliëntondersteuner is ondersteunend aan de klager, stelt zich ten dienste op van de klager en houdt zich op de achtergrond.
- g. *Instellingen*
Veilig Thuis Brabant Noordoost of Veilig Thuis Zuidoost-Brabant: de organisaties die zich bij deze klachtenregeling hebben aangesloten.
- h. *Klacht*
Een (formele) klacht is een (schriftelijk ingediende) uiting van onvrede over een gedraging van de instelling en/of van zijn medewerker(s). Schriftelijk kan zijn: per brief, e-mail of het digitale formulier.
- i. *Klachtencommissie*
De onafhankelijke commissie, bestaande uit minimaal zes leden, die door Veilig Thuis Brabant Noordoost, Veilig Thuis Zuidoost-Brabant en Jeugdbescherming Brabant is benoemd in het kader van deze klachtenregeling.
- j. *Klachtenfunctionaris*
De door de aangesloten instellingen aangestelde onafhankelijke functionaris voor bemiddeling en klachtenafhandeling tussen de klager en de instelling in het kader van deze klachtenregeling.

- k. *Klager*
Degene die zijn onvrede kenbaar maakt of een klacht indient.
- l. *Medewerker*
Onder de 'medewerker' wordt verstaan een medewerker van een van de aangesloten instellingen.
- m. *Nabestaande*
De persoon die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, artikel 1.1, wordt aangeduid als nabestaande.
- n. *Professionele vertrouwenspersoon*
De professionele vertrouwenspersoon is aangesloten bij het AKJ en bijvoorbeeld werkzaam bij Stichting Zorgbelang of is werkzaam als trajectbegeleider bij Stichting Ouders en Jeugdzorg die de cliënt kan bijstaan in het hele proces.
- o. *Raad van Toezicht*
De Raad van Toezicht van Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant.
- p. *Secretariaat klachten*
Het secretariaat van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie/hoorcommissie.
- q. *Veilig thuis*
Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.
- r. *Vertegenwoordiger*
De persoon of personen die door de directbetrokkene schriftelijk zijn gemachtigd om namens hem/haar het woord te doen in het kader van de klachtenprocedure.

STAP 1 Signaal van onvrede

Artikel 1 Bij wie kan men terecht als er onvrede is?

De klager bepaalt hoe en op welk moment hij zijn onvrede uit; of hij een oplossing nastreeft, een oordeel van de bestuurder en of dit schriftelijk of mondeling gebeurt. Het streven van de organisaties is om problemen eerst tussen betrokkenen op te lossen en na te gaan of een onderling gesprek (nog) mogelijk is.

1. *Medewerker*

Een uiting van onvrede wordt door de cliënt zo mogelijk in eerste instantie besproken met de medewerker(s) over wie of wiens gedraging(en) onvrede bestaat.

2. *Leidinggevende*

Wanneer de directbetrokkene niet met de medewerker tot een oplossing kan komen, kan de medewerker en/of directbetrokkene contact opnemen met de betreffende leidinggevende. Met de leidinggevende kan verkend worden welke route het beste passend is: een bemiddelingsgesprek met de leidinggevende of met de klachtenfunctionaris.

3. *Gesprek op korte termijn*

De medewerker en/of leidinggevende stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn te bepreken. Zij betrekken waar nodig andere functionarissen bij dit gesprek (bijvoorbeeld een gedragswetenschapper bij onvrede over een inhoudelijke beslissing) als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de directbetrokkene daartegen geen bezwaar maakt.

De klager wordt in deze fase geadviseerd een beroep te doen op een professionele vertrouwenspersoon². Deze kan de klager adviseren, ondersteunen en/of bijstaan in het gesprek.

Leiden bovenstaande acties niet tot een oplossing, dan volgt stap 2.

STAP 2 Bemiddeling en/of advies klachtenformulering³

Artikel 2 Keuze voor bemiddeling of klachtencommissie

In het geval het onder stap 1 genoemde gesprek niet tot stand komt of niet tot het gewenste resultaat leidt voor klager, kan klager kiezen voor:

1. *Inzetten van een bemiddelingsgesprek*

De klager kan zich hierbij laten ondersteunen door een professionele vertrouwenspersoon, die kan ondersteunen bij doorgeleiding van de geformuleerde klacht naar de leidinggevende en/of de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze nemen binnen vijf werkdagen contact op met de klager. Het streven is om binnen vier weken na binnenkomst van de klacht een bemiddelingsgesprek in te

² De professionele vertrouwenspersoon kan niet-Nederlands sprekende cliënten ondersteunen bij het schrijven van een brief in de Nederlandse taal.

³ Zie ook bijlage 1.

plannen. De leidinggevende of klachtenfunctionaris legt de in het gesprek gemaakte afspraken, schriftelijk vast.

Bemiddeling door een leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.

Als dit naar de mening van klager tot een bevredigende oplossing heeft geleid, rondt de klachtenfunctionaris of leidinggevende de klacht af en stelt klager en beklaagde (en evt. diens leidinggevende in geval enkel de klachtenfunctionaris betrokken is) hiervan op de hoogte. De klachtenfunctionaris zorgt voor registratie en stelt ieder kwartaal een overkoepelende rapportage op over alle bemiddelingen.

Als dit naar de mening van klager **niet** tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager besluiten een oordeel van de klachtencommissie te vragen (optie b.). De professionele vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of de leidinggevende vraagt de klager en beklaagde specifiek – na afsluiting van de niet geslaagde bemiddeling – of de schriftelijk geformuleerde klacht en eventueel de afspraken die zijn gemaakt in het bemiddelingsgesprek doorgestuurd mogen worden naar de klachtencommissie. Het doorsturen van de afspraken uit het bemiddelingsgesprek vergt toestemming van de klager en de beklaagde. Een bemiddelingsgesprek is immers een vertrouwelijk gesprek van beide partijen.

2. *Een oordeel van de klachtencommissie*

De onvrede kan als klacht rechtstreeks schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie gaat na of bemiddeling nog mogelijk is. Als bemiddeling nog mogelijk is treedt voorgaand artikel 2.a opnieuw in werking. Is bemiddeling niet meer mogelijk dan treedt stap 3 in werking.

Voor het indienen van de klacht is op de website van Jeugdbescherming Brabant een formulier beschikbaar. Bij beide Veilig Thuis-organisaties kan dit rechtstreeks naar de klachtencommissie (op pagina 4 staan de contactgegevens).

STAP 3 **Klachtbeoordeling**

Artikel 3 **Indienen klacht**

1. *Waarover kan een klacht worden ingediend*

- a. Een klacht tegen Veilig Thuis kan worden ingediend over een gedraging van Veilig Thuis en/of van voor Veilig Thuis werkzame personen jegens een andere persoon bij de uitvoering van de taken van Veilig Thuis.

2. *Wie kan een klacht indienen*

- a. De directbetrokkene⁴ op wie de gedraging waarover geklaagd wordt, betrekking had.
- b. Een nabestaande of vertegenwoordiger van de hierboven onder 3.2.a bedoelde directbetrokkene.

Als de klager zelf niet bekwaam of verhinderd is om een klacht in te dienen, kan hij een andere persoon namens hem/haar de klacht laten indienen. Die andere persoon moet bij de klacht een schriftelijke machtiging van de klager overleggen.

3. *Minderjarige klager*

Als een klacht is ingediend door een minderjarige directbetrokkene, kan de klachtencommissie de wijze van behandeling van de klacht aanpassen in relatie tot de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. De klachtencommissie mag daarbij de wijze van behandeling anders inrichten overeenkomstig de leeftijd van de minderjarige mits de belangen van klager en beklagde daardoor niet worden geschaad.

4. *Klachtbrief (klachtenformulier)*

- a. De klachtbrief moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.
- b. In de klachtbrief dient in ieder geval het volgende te staan:
 - de naam, het adres en indien aanwezig het emailadres en het telefoonnummer van de klager;
 - de naam van de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht;
 - een duidelijke en concrete beschrijving van de gedraging waarover de klacht gaat;
 - de tijd waarop of de periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden.
- c. Een klacht wordt schriftelijk (per brief, e-mail of digitaal klachtenformulier) bij het secretariaat klachten ingediend.

5. *Binnen een jaar klagen*

- a. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.
- b. Wordt de klacht na dat jaar ingediend, dan is de klacht in principe niet-ontvankelijk, tenzij blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

Wanneer de klacht tussen indienen en behandeling bij de klachtencommissie naar tevredenheid van klager is opgelost, attendeert de medewerker of leidinggevende de klager erop dat de klachtencommissie hiervan door klager op de hoogte moet worden gesteld. De klachtencommissie weet dan dat de klacht niet verder in behandeling hoeft te worden genomen.

Artikel 4 Ontvangen klacht

1. De ontvangst van een klacht wordt door het secretariaat van de klachtencommissie binnen vijf werkdagen aan de klager bevestigd. Het secretariaat stuurt ook een exemplaar van deze klachtenregeling toe aan de klager.
2. Als iemand zich laat vertegenwoordigen, stuurt het secretariaat ook een ontvangstbevestiging aan deze vertegenwoordiger⁴. De vertegenwoordiger ontvangt ook een exemplaar van deze klachtenregeling.
3. Een klacht die gericht wordt aan de commissie, maar binnenkomt bij de instelling, wordt per omgaande, en indien mogelijk ongeopend, doorgestuurd aan het secretariaat. Wanneer blijkt dat er nog geen inmenging is geweest van de klachtenfunctionaris, dan handelt het secretariaat

⁴ Zie Begripsbepalingen

volgens stap 2.

4. Het secretariaat bericht de beklaagde en diens leidinggevende binnen vijf werkdagen over de ontvangst van de klacht. Het secretariaat stuurt hen daarbij een kopie van de klachtbrief toe.

Artikel 5 (Niet-)ontvankelijk en/of kennelijk ongegrond

1. Beoordeling klacht en klager

- a. De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klager (oftewel de klacht in behandeling kan worden genomen).
- b. De klachtencommissie kan een klager of klacht “niet-ontvankelijk” verklaren als niet is voldaan aan de in deze regeling in artikel 3 gestelde eisen (wie kan een klacht indienen en waarover).
- c. De klachtencommissie kan op grond van het volgende een klacht “niet-ontvankelijk” verklaren als:
 - blijkt dat een gelijklopende klacht van klager nog in behandeling is;
 - blijkt dat een gelijklopende klacht van klager al is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden; dit ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie;
 - blijkt dat de klacht een gerechtelijke uitspraak betreft.
- d. De klachtencommissie kan een klacht “kennelijk ongegrond” verklaren als de klachtencommissie op grond van de klachtbrief (en eventuele andere door de klager verstrekte gegevens / documenten) kan oordelen dat de klacht overduidelijk ongegrond is.

2. Niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond verklaard

- a. Als de klager en/of klacht door de commissie niet-ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is verklaard, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.
- b. Als de klager en/of klacht niet-ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is verklaard, dan deelt de klachtencommissie dit per brief mee aan de klager, beklaagde en diens leidinggevende. Daarbij geeft de commissie de redenen aan waarom zij tot dit oordeel zijn gekomen.
- c. Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager moet de klachtencommissie oordelen in het voordeel van klager. Dit betekent dat de klager en/of klacht ontvankelijk moet worden verklaard en de klacht worden behandeld.

STAP 4 Klachtbehandeling

Artikel 6 Schriftelijke reactie

1. De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk - doch uiterlijk binnen 2 weken na de start van de afhandeling termijn - op basis van de klachtbrief van de klager, klachtonderdelen op. De afhandelingstermijn start na de ontvankelijkheidsbeoordeling op het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van de klager aan de klachtencommissie om een formeel oordeel te vellen over de klacht. Deze klachtonderdelen worden toegezonden aan de klager, met het verzoek binnen uiterlijk één week aan te geven of de klachtonderdelen juist zijn geformuleerd. Mocht de klager binnen deze termijn niet reageren, dan wordt ervan uitgegaan dat de klachtonderdelen juist zijn geformuleerd.

2. Tegelijkertijd zendt de hoorcommissie deze klachtonderdelen toe aan de beklaagde. Mocht de klager nog wijzigingen willen zien, dan worden deze onverwijld gedeeld met de beklaagde.
3. De beklaagde van betreffende instelling stelt binnen 12 werkdagen na ontvangst van het verzoek van de klachtencommissie een schriftelijke reactie op, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen. De leidinggevende beoordeelt of er sprake is van zwaarwegende redenen. De schriftelijke reactie heeft betrekking op de concrete klachtonderdelen en bevat eventuele bijgevoegde relevante stukken.
4. De hoorcommissie stuurt een afschrift van de aan de klachtencommissie overlegde schriftelijke reactie aan de klager. De hoorcommissie overlegt de bijbehorende bijlagen aan klager voor zover klager daar nog niet over beschikt.

Artikel 7 De hoorzitting

1. Om tot een oordeel te komen over de gegrondheid van een klacht, worden zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid gesteld door de klachtencommissie te worden gehoord op een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor. De klager en de instelling waarover is geklaagd, worden schriftelijk uitgenodigd voor een gezamenlijke hoorzitting. Zowel van de klager als de beklaagde wordt verwacht om op de hoorzitting te verschijnen.
2. Mochten partijen geen gebruik willen maken van de mogelijkheid om gehoord te worden, dient dit gemotiveerd – in geval van de medewerker ook in samenspraak met de leidinggevende – te worden aangegeven. De klacht kan dan eventueel, met akkoord van beide partijen, schriftelijk afgehandeld worden.
3. De klachtencommissie kan, op basis van de inhoud van een klacht, ook zelf bepalen om deze schriftelijk af te handelen. Dit wanneer feiten voor zich spreken en/of wanneer de ingediende klachten reeds zijn opgelost.
4. Op het moment dat (een van) beide partijen zonder afmelding niet verschijnen op de hoorzitting kan commissie besluiten de klacht op basis van de voorhanden zijnde informatie te beoordelen dan wel, ingeval klager of beklaagde een legitieme reden had, alsnog een hoorzitting te beleggen.
5. Op verzoek van de klager of beklaagde, kan het horen door de hoorcommissie in afzonderlijke gesprekken plaatsvinden. Het verzoek hiertoe dient schriftelijk en met redenen omkleed aan het secretariaat te worden gedaan. Het verzoek wordt slechts om zwaarwegende redenen gehonoreerd. De voorzitter van de hoorcommissie beoordeelt of het verzoek wordt gehonoreerd. Middels een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij meegedeeld en wordt de niet aanwezige partij in de gelegenheid gesteld schriftelijk op het verslag te reageren.

6. *Inwinnen inlichtingen en raadplegen informatie door*
 - a. De hoorcommissie kan informatie inwinnen en stukken raadplegen of inzien, relevant voor de beoordeling van de klacht.
 - b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen of inzien van stukken vindt plaats nadat partijen hierover zijn geïnformeerd en in de gelegenheid zijn gesteld hiertegen gemotiveerd bezwaar te maken.
 - c. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
 - d. In beginsel dient alle verkregen informatie door de commissie aan beide partijen verstrekt te worden ('equality of arms'). De klachtencommissie kan op expliciet verzoek van een van de partijen en na eigen beoordeling besluiten dat bepaalde stukken niet door de wederpartij mogen worden ingezien. In dat geval zal de commissie in ieder geval de samengevatte (zakelijke) inhoud van stukken aan de wederpartij moeten mededelen.
7. De hoorcommissie kan getuigen oproepen en deskundigen inschakelen.
 - a. In het geval een klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens dient de klachtencommissie advies in te winnen bij de Functionaris Gegevensbescherming van de instellingen.
 - b. In geval van een deskundigenonderzoek stelt de commissie de klager en beklagde hiervan schriftelijk op de hoogte. Beide partijen krijgen de gelegenheid binnen twee weken te reageren op het deskundigenbericht.

Wanneer partijen wensen dat getuige(n) en/of deskundige(n) gehoord worden, dienen zij dit uiterlijk een week voorafgaand aan de zitting schriftelijk kenbaar te maken. Hierbij vermelden zij de redenen van het verzoek en de contactgegevens van de getuige(n) en/of deskundige(n). Partijen worden van elkaars verzoeken tijdig door de commissie geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld hiertegen gemotiveerd bezwaar te maken. De voorzitter van de hoorcommissie oordeelt of het bezwaar wordt gehonoreerd.
8. Indien tijdens de hoorzitting nieuwe, niet eerder bekend zijnde informatie overgelegd wordt, onderzoekt de voorzitter of een schorsing aan de orde is, teneinde de wederpartij de gelegenheid te bieden hierop een reactie te formuleren, dan wel na de hoorzitting schriftelijk op de nieuwe informatie te reageren.
9. *Ondersteuning tijdens hoorzitting*
 - a. Klager kan zich tijdens de behandeling van de klacht laten ondersteunen door een professionele vertrouwenspersoon⁵, een informele cliëntondersteuner en/of eventueel door een advocaat (dit laatste op eigen kosten). Voor de beklagde geldt dat hij/zij zich eveneens kan laten bijstaan, doorgaans door een leidinggevende of een collega van de instelling.
 - b. Als de klager en beklagde ondersteuning ontvangen van genoemde personen en deze personen aanwezig zullen zijn bij de hoorzitting, wordt dit uiterlijk één week voor de zitting aan

⁵ Zie Begripsbepalingen

de hoorcommissie gemeld. De persoon die bijstand geeft aan de klager of beklaagde is ondersteunend aan de klager of beklaagde, stelt zich ten dienste op van de klager of beklaagde en houdt zich op de achtergrond. Op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht (art. 2.1 en 2.2) behoudt de klachtencommissie het recht de toegang van deze persoon te weigeren als hiertegen ernstige bezwaren bestaan.

10. De hoorzittingen en beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar.
11. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, kan een tolk worden ingeschakeld, conform het beleid dat de aangesloten instellingen daarin voeren.
12. Het is tijdens de hoorzitting, onder voorwaarden, toegestaan om beeld- en geluidsopnames te maken. Zie de website van de betreffende instelling voor de voorwaarden waaronder dit gebeurt.
13. Tijdens de hoorzitting worden partijen geacht op respectvolle wijze met elkaar om te gaan met in achtneming van de geldende omgangsvormen van de instelling.
14. Het overtreden van de geldende omgangsvormen kunnen voor de voorzitter van de hoorcommissie aanleiding zijn de klachtafhandeling in overleg met betrokkenen in een andere vorm te vervolgen.

Artikel 8 Wraking en verschoning

1. Zowel de klager als de beklaagde kan bezwaar maken tegen deelname van een lid van de hoorcommissie aan de behandeling van de klacht (wraking). Dit kan alleen als er feiten of omstandigheden zijn die het onafhankelijk oordelen door een commissielid kunnen bemoeilijken.
2. Een bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij het secretariaat. De twee overige leden van de hoorcommissie beoordelen het verzoek en beslissen of het bezwaar terecht is. Indien het bezwaar tegen twee of alle drie van de leden van de hoorcommissie terecht is, wijst de voorzitter van de klachtencommissie twee leden aan die niet bij de behandeling van de klacht betrokken waren en vraagt hen het bezwaar te beoordelen.
Bij staking van stemmen wordt er altijd van uit gegaan dat het bezwaar terecht is. De beslissing wordt zo snel mogelijk schriftelijk of mondeling (afhankelijk van de stand van zaken waarin de klachtenbehandeling zich bevindt) meegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt per brief bevestigd aan partijen.
3. Een lid van de hoorcommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het voor dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te kunnen oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de beide overige leden van de hoorcommissie van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.
4. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid. Als er geen sprake is van wraking of verschoning wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

Artikel 9 De uitspraak

1. De afhandelingstermijn start na de ontvankelijkheidsbeoordeling op het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van de klager aan de klachtencommissie om een formeel oordeel te vellen over de klacht.
2. Wanneer op grond van toepassing van artikel 5 de klacht ontvankelijk is beoordeeld, stelt de commissie zo spoedig mogelijk doch binnen 6 weken na het onder artikel 9.1 gestelde moment, de klager, beklaagde, de direct leidinggevende en de bestuurder van de instelling, in kennis van haar oordeel en de eventuele aanbevelingen. Het oordeel wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan betrokkenen medegedeeld. Het oordeel van de commissie houdt een advies aan de bestuurder in.
3. Indien de commissie er niet in slaagt haar oordeel en de eventuele aanbevelingen binnen de onder artikel 9.2 gestelde termijn kenbaar te maken, dan zal de commissie dit, met redenen omkleed, melden aan de klager, de beklaagde, de direct leidinggevende en de bestuurder van de betrokken instelling. De commissie zal dan binnen een volgende termijn van maximaal 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.
4. In het geval de commissie van oordeel is dat de klacht (deels) gegrond is, kan zij schriftelijke aanbevelingen doen aan de bestuurder van de betrokken instelling over naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

Artikel 10 Ernstige situatie

1. Als een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter, dan stelt de klachtencommissie de bestuurder en de directeur van de betreffende instelling daarvan in kennis. De bestuurder of directeur van de betreffende instelling stelt desgewenst de leidinggevende en/of beklaagde op de hoogte. De klager wordt door de commissie geïnformeerd over de in kennisstelling.
2. Onder een ernstige situatie wordt verstaan een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp dan wel handelen. Denk bv. aan calamiteiten, ernstige incidenten, of situaties met een hoog afbreukrisico voor de medewerker, het kind of de organisatie.
3. Binnen twee weken nadat de klachtencommissie de instelling in kennis heeft gesteld van de ernstige situatie, meldt de bestuurder aan de klager en de klachtencommissie welke maatregelen er zijn getroffen om de ernstige situatie te beëindigen.
4. Als de klachtencommissie niet is gebleken dat de instelling maatregelen heeft getroffen om de ernstige situatie te beëindigen, meldt de commissie de ernstige situatie aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
5. Een in kennisstelling van de instelling en/of een melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, heeft geen invloed op de klachtbehandeling.

Artikel 11 Maatregelen naar aanleiding van een klacht

Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de bestuurder of een medewerker namens hem, aan de klager, de beklagde, diens leidinggevende en de commissie schriftelijk mee of de instelling het oordeel van de commissie deelt (per klachtonderdeel). Daarnaast vermeldt de bestuurder in het geval van een (deels) gegronde klacht of hij, naar aanleiding van dat oordeel en de eventuele aanbevelingen, maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de bestuurder van de instelling dit met redenen omkleed mee aan de klager, beklagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste 4 weken is.

Artikel 12 Navraag afhandeling

Na afhandeling van de klacht zal de medewerker bekijken of nog een gesprek met de klager volgt ter afronding; dit wordt per casus bekeken.

Artikel 13 Mogelijkheid van klagen

De klager behoudt het recht om te klagen bij de Nationale (kinder)ombudsman, het college van toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) of overige organen en/of instanties die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 14 Klachtenregistratie

Klachten worden geregistreerd en gearchiveerd door zowel het secretariaat van de klachtencommissie als de instellingen. De digitale klachtdossiers worden na afsluiting bewaard gedurende de bewaartermijn van het gerelateerde cliëntdossier. De instelling voldoet daarbij aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming dan wel een daarvoor in de plaats getreden of daarmee samenhangende wettelijke regeling.

Bijlage 1 Cliëntondersteuning en klachtencommissie

Artikel 16

1. *Inzet informele cliëntondersteuner*

Op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht (art. 2.1 en 2.2) behouden de aangesloten instellingen en de klachtencommissie het recht de toegang van een individuele informele cliëntondersteuner te weigeren als hiertegen ernstige bezwaren bestaan.

2. *Betrekken professionele vertrouwenspersoon*

- a. De klager kan een professionele vertrouwenspersoon betrekken bij het bespreekbaar maken van zijn/haar klacht. De klager wordt actief geadviseerd hiervan gebruik te maken.
- b. De professionele vertrouwenspersoon staat naast de directbetrokkene (cliënt), doet niet aan feitenonderzoek en ondersteunt de directbetrokkene tijdens de klachtenprocedure in alle fases.
- c. De professionele vertrouwenspersoon beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag.
- d. De professionele vertrouwenspersoon combineert deze functie niet met de functie van klachtenfunctionaris binnen één van de instellingen.
- e. Er is geen gezags- en financieringsrelatie tussen de professionele vertrouwenspersoon en één van de instellingen.

3. *Aanstellen klachtenfunctionaris*

- a. De aangesloten instellingen stellen een klachtenfunctionaris aan. Er is geen gezagsrelatie tussen de klachtenfunctionaris en (een van) de instellingen.
- b. De klachtenfunctionaris levert voor zijn aanstelling een Verklaring Omtrent Gedrag aan.
- c. Bij aanstelling en tijdens de periode van functie-uitoefening meldt de klachtenfunctionaris zijn nevenactiviteiten. Beide partijen bezien of deze activiteiten verenigbaar zijn met de functie-uitoefening.
- d. De benoeming van de klachtenfunctionaris behoeft advisering van de cliëntenraad.

4. *Benoeming en (tussentijdse) beëindiging lidmaatschap klachtencommissie*

- a. Aangesloten instellingen benoemen gezamenlijk minimaal zes leden voor de klachtencommissie voor een periode van vier jaar. Leden kunnen door de instellingen eenmalig worden herbenoemd voor een nieuwe periode van maximaal vier jaar.
- b. Er is geen gezagsrelatie tussen de commissieleden en (een van) de instellingen.
- c. Personen die in een afhankelijkheids- of sturingsrelatie tot de aangeklaagde instelling staan, zoals werknemers of leden van een Raad van Toezicht, kunnen geen lid van de klachtencommissie zijn.
- d. Voor hun benoeming worden (door de klachtencommissie voorgedragen) kandidaat-leden door de instellingen beoordeeld op hun deskundigheid en hun eventuele verrichte nevenactiviteiten.
- e. Tijdens het lidmaatschap van de klachtencommissie melden de leden aan de aangesloten instellingen nieuwe nevenactiviteiten die zij voornemens zijn uit te gaan voeren. Beide partijen bezien of deze nieuwe activiteiten verenigbaar zijn met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
- f. De leden van de klachtencommissie leveren voor hun aanstelling een Verklaring Omtrent Gedrag aan.

- g. Aangesloten instellingen benoemen, op voordracht van de klachtencommissie, uit de leden minimaal één voorzitter en één plaatsvervangend voorzitter. Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de commissie.
- h. De bestuurder van de instelling kan een lid (tussentijds) uit zijn functie ontheffen wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van aangesloten instellingen kan worden verlangd; met dien verstande dat ontheffing van een lid voorgedragen door de cliëntenraad de instemming van de cliëntenraad behoeft. De instellingen horen het lid alvorens over ontheffing te beslissen. Ontheffing geschiedt aan het lid schriftelijk en met opgaaf van redenen.

5. *Hoorcommissie*

- a. Uit de leden van de klachtencommissie kunnen ter behandeling van ingediende klachten meerdere hoorcommissies worden samengesteld.
- b. Leden van de klachtencommissie in de hoedanigheid van medewerkers van een instelling die bij de behandeling van casuïstiek (mede)verantwoordelijkheid dragen voor de verzorging, opvoeding of behandeling van het betrokken cliëntensysteem kunnen geen lid van de hoorcommissie zijn.
- c. Een hoorcommissie bestaat uit een voorzitter, een secretaris en een gewoon lid.

6. *Secretariële ondersteuning*

De instellingen dragen zorg voor voldoende secretariële ondersteuning van de klachtencommissie/ hoorcommissie.

7. *Geheimhouding*

- a. De leden van de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris en het secretariaat hebben een plicht tot geheimhouding over wat aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.
- b. De leden van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris ondertekenen bij hun benoeming een geheimhoudingsverklaring.

8. *Vergoeding*

De commissieleden ontvangen per behandelde klacht vacatiegeld ten laste van de instelling waarover is geklaagd, waarvan de hoogte jaarlijks (in januari) bepaald wordt door de bestuurder van de instellingen.

Tevens ontvangen zij een reiskostenvergoeding van de aangesloten instellingen.

Bijlage 2 Overige bepalingen

Artikel 17 Huishoudelijk reglement klachtencommissie

1. De aangesloten instellingen zien er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de klachtencommissie op te stellen huishoudelijk reglement.
2. In het huishoudelijk reglement worden regels opgenomen over de organisatie en werkwijze van de klachtencommissie. Tevens kan in het huishoudelijk reglement een nadere invulling of uitwerking worden gegeven van deze klachtenregeling.
3. Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de klachtenregeling. Bij strijdigheid tussen het reglement en de regeling gaan de bepalingen uit de regeling voor op die uit het huishoudelijk reglement.

Artikel 18 Kosten

De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager en de beklagde.

Artikel 19 Bekendmaking klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling is digitaal in te lezen en te verkrijgen via de websites van de instellingen en wordt op verzoek van de klager toegezonden door het secretariaat klachten.
2. De directbetrokkene wordt bij de start van de hulpverlening, begeleiding en/of het onderzoek gewezen op de informatie over de klachtenprocedure op de websites van de aangesloten instellingen.

Artikel 20 Jaarverslag en rapportage

1. De aangesloten instellingen stellen in samenwerking met de klachtencommissie elk kalenderjaar voor 1 juni een openbaar en geanonimiseerd verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
 - b. de wijze waarop Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant de klachtenregeling onder de aandacht van directbetrokkenen heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborging van deze regeling;
 - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen genomen naar aanleiding van de uitspraken van de klachtencommissie.

2. De klachtenfunctionaris brengt eveneens jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden die door de klachtenfunctionaris zijn uitgevoerd. De instellingen voegen de van belang zijnde informatie toe aan de jaarlijkse rapportage volgens art. 20.1.
3. Afschriften / publieke versies van de rapportages worden (in ieder geval) gestuurd aan de gemeenten in Oost Brabant. Dit gebeurt als onderdeel van de algemene jaarverslagen.

Artikel 21 Toezicht

De bestuurder van de aangesloten instellingen ziet erop toe dat de commissies en klachtenfunctionaris hun werkzaamheden verrichten volgens deze regeling.

Artikel 22 Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling iedere drie jaar.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de betrokken ondernemingsraden.

Artikel 23 Vaststellen en wijzigen regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de bestuurder van de instellingen. Na vaststelling vervalt de huidige, vigerende regeling.
2. De instellingen kunnen de regeling slechts wijzigen nadat de klachtencommissie in de gelegenheid is gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De ondernemingsraden van de instellingen hebben instemmingsrecht.