

Klachtenregeling Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg

Inleiding

W&G staat voor een laagdrempelige en effectieve afhandeling van klachten over gedragingen jegens cliënten in het kader van zorgverlening en maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat een bezwaar of uiting van ongenoegen door een cliënt zoveel mogelijk wordt opgelost in samenspraak tussen cliënt en betrokken zorgverlener, diens leidinggevende en/of cliëntvertrouwenspersoon. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden kan ook de meer formele weg (via de klachtencommissie of geschillencommissie) worden bewandeld zoals beschreven in deze klachtenregeling.

De onderstaande klachtenregeling is bindend voor alle werkeenheden van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg (hierna: W&G) ¹. Met deze regeling wordt voldaan aan de wettelijke eisen². Cliënten worden via een informatiefolder door de werkeenheden op de hoogte gesteld van deze regeling.³

Artikel 1 Definities

Klacht: Onder 'klacht' wordt in deze regeling verstaan: "Elke door de klager naar voren gebracht bezwaar of uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten daarvan, alsmede elke besluitvorming door een medewerker van een werkeenheden danwel de werkeenheden zelf, welke persoonlijke gevolgen heeft voor de cliënt, waardoor deze in zijn/haar belangen rechtstreeks getroffen wordt.

Klager: Iedere persoon (of diens wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande) die door een beslissing (dan wel het nalaten hiervan) of de wijze van werken door of vanwege een werkeenheden rechtstreeks in zijn of haar belangen getroffen wordt en hierover zijn/haar ongenoegen kenbaar maakt.

Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger die op grond van de wetgeving of na gerechtelijke uitspraak namens de cliënt optreedt om diens belangen te behartigen, daar deze hiertoe zelf niet of onvoldoende in staat is.

Werkeenheden: onderdeel van W&G dat zich op professionele wijze bezighoudt met welzijns- en gezondheidszorg. Werkeenheden zijn onderverdeeld in vestigingen/afdelingen van waaruit hulp en zorg geboden wordt aan cliënten.

Directeur werkeenheden: De persoon die leiding geeft aan de werkeenheden en die verantwoordelijkheid verschuldigd is aan de stichtingsdirecteur.

Leidinggevende: De leidinggevende van de vestiging/afdeling waarvan de cliënt zorg ontvangt.

Stichtingsdirecteur: de voorzitter van de raad van bestuur van de stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg..

¹ Tenzij van overheidswege of door wet- en regelgeving werkeenheden worden verplicht een externe klachtenregeling te hanteren.

² De klachtenregeling sluit (ook) aan op het wetsvoorstel Wet Kwaliteit, klachten en geschillen en eisen die in de Jeugdwet worden gesteld.

³ Zie bijlage 2 voor een voorbeeld van een informatiefolder voor cliënten.

Artikel 2 Klachtencommissie

De stichting heeft één klachtencommissie, die in het kader van deze regeling belast is met de behandeling van klachten van alle cliënten binnen de stichting. Alle werkeenheden zijn in beginsel aangesloten bij de klachtencommissie van de stichting tenzij werkeenheden (al dan niet verplicht) zijn aangesloten bij een klachtencommissie die is samengesteld ten behoeve van meerdere instellingen in de regio of de soort instellingen in Nederland waartoe de werkeenheden behoort.

Ook kan een specifieke commissie in het kader van een wettelijke regeling worden voorgeschreven⁴. Mocht dit het geval zijn, dan wordt dit beschreven in het huishoudelijk reglement van de werkeenheden.⁵

De commissie heeft ten minste drie leden onder wie een voorzitter. De commissie wordt ondersteund met een (ambtelijk) secretaris. Nadere bepalingen omtrent samenstelling, taken en bevoegdheden van de commissie worden uitgewerkt in het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. De klacht dient betrekking te hebben op een door of namens de werkeenheden genomen beslissing of wijze van werken.
2. Over de inhoud van een rechterlijke uitspraak kan niet worden geklaagd bij de klachtencommissie.
3. De klager dient de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden – bij voorkeur schriftelijk – bij de secretaris van de klachtencommissie.
4. Anoniem ingediende klachten worden niet-ontvankelijk verklaard.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging van de klacht

1. De klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager. Hierbij wordt de klager tevens schriftelijk geïnformeerd over het verloop van de klachtenprocedure.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. De klacht dient zorgvuldig te worden onderzocht en de wijze van behandeling dient zoveel mogelijk gericht te zijn op het voorkomen van geschillen.
2. De klachtencommissie hoort zowel de klager als de eerstverantwoordelijke medewerker met betrekking tot de genomen besluiten of de wijze van werken waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Van de behandeling van de klacht houdt de commissie een dossier bij, waarin naast de relevante stukken ook een verslag van de klachtbehandeling wordt opgenomen. De vastlegging van de gegevens vindt op dusdanige wijze plaats dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt gewaarborgd wordt.

Artikel 6 Beslissing naar aanleiding van de klacht

1. De klachtencommissie kan besluiten tot:
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - onbevoegd verklaring;
 - ongegrondverklaring van de klacht;
 - (deels) gegrondverklaring van de klacht.
2. De klager en betrokken partijen ontvangen na de behandeling van de klacht schriftelijk de bevindingen waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over de

⁴ Zoals bijvoorbeeld in het kader van de wet BOPZ.

⁵ Zie bijlage 1

klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

3. De directeur van de werkeenheden ontvangt een afschrift van de bevindingen van de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaart of zichzelf onbevoegd acht om de klacht te behandelen, deelt zij dit schriftelijk en met reden omkleed mee aan de klager. Verder geeft zij aan welke eventuele, alternatieve mogelijkheden de klager heeft om de klacht aan de orde te doen komen.

Artikel 7 Afhandelingstermijn

1. Klachten dienen, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken te worden afgehandeld. In bijzondere omstandigheden kan deze termijn met vier weken worden verlengd. In dat geval wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
2. De directeur van de werkeenheden bepaalt binnen vier weken na datum ontvangst van het advies van de klachtencommissie zijn standpunt en deelt dit schriftelijk mee aan de klager, de betrokkene(n), en de commissie.

Artikel 8 Beroepsmogelijkheden

1. De werkeenheden zijn aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie.⁶ Klager kan in voorkomende gevallen bij deze commissie een bindend advies krijgen over een geschil dat hij in het kader van deze regeling met W&G heeft. Klager kan zich pas tot de externe geschillencommissie wenden als zijn klacht intern niet naar tevredenheid is afgehandeld, of als hij schade heeft geleden als gevolg van handelen van de werkeenheden.
2. De klager kan zich rechtstreeks tot de onafhankelijke klachtencommissie wenden indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij een klacht bij de werkeenheden indient, bijvoorbeeld in het geval de klacht de directeur van de werkeenheden betreft.
3. De in deze klachtenregeling genoemde mogelijkheden laten onverlet de wettelijke mogelijkheden tot behandeling van klachten via de rechter of de diverse inspecties.

Artikel 9 Kosten en faciliteiten

De klager wordt indien gewenst gratis met informatie, advies en bemiddeling ondersteund door een daartoe door de werkeenheden aangewezen persoon (in de regel de cliëntvertrouwenspersoon), die niet handelt dan uitsluitend met toestemming van de klager.

Artikel 10 Klachtenregistratie en -evaluatie

1. Werkeenheden zijn verplicht een klachtenregistratie bij te houden waarin de indiening en afhandeling van de klachten worden vastgelegd. De onafhankelijke klachtencommissie houdt eveneens dossiervoering van de klachtbehandeling. De klachtenregistratie vormt de basis voor monitoring van de klachten door de directeur van de werkeenheden en (op geaggregeerd niveau) door de stichtingsdirecteur.
2. Werkeenheden stellen jaarlijks (als onderdeel van het jaardocument) een verslag op van het aantal ingediende klachten. Dit verslag wordt opgesteld ten behoeve van de directie van de werkeenheden, stichtingsdirectie, cliëntenraad van de werkeenheden en landelijke cliëntenraad en betrokken externe instanties. De uitkomsten van de klachtenanalyse worden betrokken bij de verbetering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 11 Overige bepalingen

In alle situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur van W&G. Deze klachtenregeling is goedgekeurd door de directeur van W&G en treedt per 1 oktober 2014.

⁶ Op het moment van inwerkingtreding van de klachtenregeling bestaat er nog geen onafhankelijke geschillencommissie (conform art 12j Wvca) voor (alle) werkvelden waarop W&G actief is. Per 1 januari 2011 is de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg opgericht waarbij W&G en zijn werkeenheden zijn aangesloten. Voor de overige werkvelden van W&G bestaat er (nog) geen onafhankelijke Geschillencommissie.

Bijlage 1
Huishoudelijk reglement klachtencommissie
voor werkeenheden

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 1 - Benoeming en samenstelling

1. De klachtencommissie, hierna te noemen: 'de commissie', bestaat uit drie onafhankelijke leden van wie er steeds drie gelijktijdig actief zijn en even zovele onafhankelijke plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een (ambtelijk) secretaris.
2. De drie leden en de drie plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd door de directeur van de stichting van wie er één lid wordt benoemd op voordracht van de cliëntenraad. Een van hen wordt benoemd tot voorzitter van de commissie. Tevens wordt een plaatsvervangend voorzitter benoemd.
3. De directeur van de stichting benoemt een vaste (ambtelijk) secretaris voor de commissie.
4. De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de organisatie waar de klacht zich op richt.
5. Aan plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden welke zij dienen te vervangen. Een plaatsvervangend lid treedt op:
 - a. indien een lid van de commissie door ziekte of anderszins verhinderd is aan het werk van de commissie deel te nemen;
 - b. in geval van een nog niet vervulde vacature in de commissie;
 - c. indien sprake is van een situatie als bedoeld in lid 4 van dit artikel dan wel artikel 11.

Artikel 2 – Wraking en Verschoning

1. De klager en/of de betrokkene kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zou bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over het klacht bemoeilijken.

Artikel 3 - Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming.
2. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

Artikel 4 - Tussentijds einde lidmaatschap commissie

Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:

- a. door het overlijden van het commissielid;
- b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
- c. door het besluit van de stichtingsdirecteur in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht ofwel wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden;
- d. door het verstrijken van de periode voor welke een commissielid is benoemd.

TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5 - Taken

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten in de zin van dit reglement.
- b. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

Artikel 6 - Bevoegdheden

Aan de commissie worden ten behoeve van de uitoefening van haar taken de volgende bevoegdheden toegekend:

- a. Het oproepen van partijen en andere personen binnen de werkeenheden voor hoor en wederhoor.
- b. Het instellen van zelfstandig onderzoek.
- c. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden, voor zover deze betrekking hebben op medewerker(s) dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerker(s) en de directeur van de werkeenheden.
- d. Het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. Directeur en medewerkers van de betrokken werkeenheden verlenen hun medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 7 - Indiening van een klacht

1. De klacht dient bij de commissie te worden ingediend, ter attentie van de secretaris van de commissie onder vermelding van naam en adres van de betrokken partijen alsmede de redenen van de klacht.

Het postadres van de commissie is:

Klachtencommissie Leger des Heils W&G
t.a.v. ambtelijk secretariaat
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem
Telefoon: 0183-682829
E-mail: klachtenlegerdesheils@cbkz.nl

2. Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:
 - a. de cliënt;
 - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. zijn pleegouders en stiefouders i.g.v. cliënten jonger dan 18 jaar
 - d. zijn nabestaanden (bij cliënten van 18 jaar en ouder);
 - e. zijn vertrouwenspersoon (bij cliënten van 18 jaar en ouder).

Artikel 8 - Bevestiging van ontvangst

De secretaris van de commissie zendt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging aan de klager en de klachtenbegeleider en licht hem in over de verdere procedure.

Artikel 9 - Beslissing over in behandeling nemen / kennelijke ongegrondheid

1. De secretaris van de commissie brengt na ontvangst van de klacht binnen een week de commissieleden, de directeur van de betrokken werkeenheden en de betrokkene(n) op de hoogte van de ingediende klacht.
2. Indien de commissie besluit tot niet in behandeling nemen, deelt zij dit, uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft

zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn klacht aan de orde te stellen.

3. Indien de commissie de klacht weliswaar in behandeling neemt doch het voor alle leden van de commissie reeds na eerste lezing onmiskenbaar is dat de klacht moet worden verworpen, kan de commissie besluiten tot kennelijke ongegrondheid. Dit besluit deelt zij schriftelijk gemotiveerd mee aan de klager, het bestuur van de betrokken werkeenheden en de betrokkene(n).

Artikel 10 - Informele bemiddeling

1. De commissie kan informeel bemiddelen tussen klager en betrokkene(n), doch alleen indien klager en betrokkene(n) instemmen met een poging tot deze vorm van bemiddeling. De commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan één van haar leden.
2. De commissie c.q. het commissielid brengt partijen op de hoogte van elkaars standpunten en beweegredenen en probeert zo tot een oplossing te geraken.
3. Commissieleden hebben ten aanzien van hun bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de commissie.
4. Indien na bemiddeling door de commissie of een commissielid de klacht is opgelost, stopt de behandelingsprocedure en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd.

Artikel 11 - Behandeling van de klacht

1. Indien de commissie besluit tot in behandeling nemen van de klacht, deelt de secretaris dit schriftelijk aan partijen mede en stelt hij tegelijkertijd betrokkene(n) in de gelegenheid binnen twee weken na verzending een schriftelijk verweer aan de commissie toe te zenden.
2. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen twee weken na verzending nog schriftelijk commentaar bij de commissie kan indienen.
3. De commissie roept, indien zijzelf of ten minste één van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opgemaakt. Bij niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
4. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
5. Indien de klager zijn medewerking weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken. De commissie kan, gezien de ernst van de klacht en het belang daarvan voor de werkeenheden, besluiten om de klacht toch in behandeling te nemen, ondanks afwezigheid van de klager.
6. Medewerkers van de betrokken werkeenheden die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directeur van de werkeenheden.
7. Indien nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw (eventueel schriftelijk) horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen, zulks met inachtneming van het bepaalde in lid 3.

Artikel 12 - Het advies

1. Nadat het onderzoek is afgerond, vindt standpuntbepaling door de voltallige commissie plaats; dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een gemotiveerd advies.
2. Bij haar standpuntbepaling streeft de commissie naar verzoening tussen partijen.
3. Het standpunt van de commissie wordt vastgesteld binnen zes weken na indiening van de klacht. In bijzondere omstandigheden kan deze termijn met vier weken worden verlengd. In dat geval wordt klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Bij gebreke van eenstemmigheid is het standpunt van de meerderheid beslissend.

4. De commissie maakt haar advies schriftelijk bekend aan de klager en betrokkene(n) en de directeur van de werkeenheden.

Artikel 13 - Standpunt van de werkeenheden

1. De directeur van de werkeenheden is gehouden binnen vier weken na datum ontvangst van het advies van de commissie zijn standpunt te bepalen en dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klager, de betrokkene(n), en de commissie.
2. In principe is de directeur van de betrokken werkeenheden gehouden het advies van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan hij van dit advies afwijken. Hij dient hiervoor zwaarwegende redenen te hebben, die hij schriftelijk meedeelt aan degenen bedoeld in lid 1 van dit artikel. Alvorens te besluiten tot afwijking van het advies van de commissie, dient de directeur de commissie te horen.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 14 - Verplichtingen van de werkeenheden

1. De directeur van de werkeenheden verplicht zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de commissie.
2. De directeur van de werkeenheden verplicht zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen alsmede de commissie op haar verzoek al die inlichtingen te verschaffen die betrekking hebben op de klacht, tenzij dat in strijd zou zijn met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
3. De directeur van de werkeenheden verplicht zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

Artikel 15 - Dossiervorming

1. Zowel de directeur van de werkeenheden als de commissie houden schriftelijk aantekening van alle ingewonnen informatie en vormen hiervan een dossier hetwelk een vertrouwelijk karakter draagt. Tevens worden alle stukken welke betrekking hebben op de klacht daarin opgenomen.
2. De klager alsmede iedere betrokkene hebben recht op inzage van het betreffende klachtendossier. Zij dienen daartoe een schriftelijk verzoek in bij de directeur van de werkeenheden c.q. de commissie. Tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen dient de inzage plaats te vinden binnen een maand na indiening van het verzoek. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgave van de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een dossier blijft tot vijftien jaar na de datum van de beslissing van de directeur van de werkeenheden dan wel het advies van de commissie, onder beheer van de onafhankelijke klachtencommissie respectievelijk de stichtingsdirectie en zal daarna worden vernietigd.
4. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden de klacht betreffende, vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 16 - Geheimhouding

1. Voor de leden van de commissie, hun plaatsvervangers, de secretaris, alsmede de directeur van de werkeenheden en eventuele adviseurs geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden bekend te zijn.
2. Partijen en overige bij de klacht betrokkenen worden voorafgaand aan elke behandeling van de klacht bericht over de in lid 1 omschreven plicht.

Artikel 17 - Periodieke rapportage en jaarverslag

1. De commissie maakt jaarlijks binnen 2 maanden na afloop van het kalenderjaar haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de bij haar ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie signaleerde structurele

knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de stichtingsdirectie. Het jaarverslag van de klachtencommissie wordt besproken met de landelijke cliëntenraad.

2. De directeur van de werkeenheden stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden weergegeven en de aard van de maatregelen die de werkeenheden neemt naar aanleiding van de gegronde klachten. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten in het kader van de jeugdzorg (jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling) en klachten in het kader van overige zorg.
3. Het openbaar verslag wordt middels het jaardocument voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft gepubliceerd. Het verslag met betrekking tot klachten in het kader van jeugdzorg zendt de directeur van de werkeenheden voor 1 juni van voornoemd jaar aan de minister van VWS en de minister van Veiligheid en Justitie, aan de met het toezicht belaste ambtenaar, alsmede aan organisaties die in de regio de belangen van de jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.⁷
4. Klachten met betrekking tot seksueel misbruik en calamiteiten worden door de klachtencommissie bij de directie van de werkeenheden en de bevoegde Inspectie gemeld.

Artikel 18 - Inzageverlening

Een exemplaar van het klachtenreglement ligt ten kantore van de werkeenheden ter inzage voor de cliënt en, voorzover van toepassing zijn wettelijk vertegenwoordiger en zal op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Artikel 19 - Onkosten

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.⁸

Artikel 20 - Evaluatie

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de commissie door de stichtingsdirectie. Bij de evaluatie wordt ook de landelijke cliëntenraad betrokken.

Artikel 21 - Slotbepalingen

1. De brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.
2. Dit klachtenreglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om, al dan niet na afdoening van de klacht, gebruik te maken van andere klacht- en beroepsmogelijkheden zoals bij de eerder genoemde inspecties.
3. Het bepaalde in dit klachtenreglement vervangt niet het bepaalde in andere op de werkeenheden betrekking hebbende en van toepassing zijnde hogere regelgeving.
4. Het klachtenreglement treedt per 1 oktober 2014 in werking. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.

⁷ Jeugdwet, artikel 4.3.2 lid 5

⁸ Vergoeding van reiskosten die in het kader van de behandeling van de klacht door de klager worden gemaakt vindt plaats op basis van het laagste tarief openbaar vervoer.

Bijlage 2 Tekst Klachtenfolder

KLACHTENREGELING

Het Leger des Heils doet zijn best om je zo goed mogelijk te begeleiden of te behandelen. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent. Dat vinden wij erg vervelend. Daarom hopen we dat je dat aan ons vertelt. Hoe eerder je dat doet, hoe eerder we kunnen werken aan een oplossing.

Als je een klacht wilt indienen kan dat op twee manieren: via de interne procedure en via de externe procedure.

Wie kan er een klacht indienen?

Jij als cliënt van het Leger des Heils kan een klacht indienen. Daarnaast kan ook een wettelijk vertegenwoordiger of een vertrouwenspersoon namens jou een klacht indienen. Als je jonger dan 18 jaar bent geldt dat ook je ouders, pleegouders of stiefouders een klacht kunnen indienen. Tijdens de behandeling van een klacht kun je je laten ondersteunen door bijvoorbeeld de cliëntvertrouwenspersoon, een familielid, vriend of jurist.

Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je niet tevreden bent over:

- ✓ een beslissing die is genomen door een medewerker van het Leger des Heils
- ✓ de manier waarop een medewerker met je is omgegaan
- ✓ de wijze van werken van het Leger des Heils.

Hoe kun je een klacht indienen?

Via de interne procedure:

Allereerst kun je de klacht bespreken met de medewerker die het betreft. Als je daarover niet tevreden bent, kun je terecht bij de leidinggevende van de afdeling. Tot slot kun je schriftelijk een klacht indienen bij de directeur van het Leger des Heils van de werkeenheid in jouw regio.

Op de enveloppe zet je linksboven in de hoek: Vertrouwelijk. In de brief zet je je naam, adres en de reden van de klacht.

Of via de externe procedure: Het Leger des Heils heeft een externe klachtencommissie. De leden daarvan zijn onafhankelijk. Je kunt daar terecht als je: een klacht hebt over de directeur van de werkeenheid, niet tevreden bent over de manier waarop je klacht intern is afgehandeld, of als je niet wilt dat je klacht intern wordt behandeld.

Je stuurt je brief naar:

Klachtencommissie Leger des Heils W&G
t.a.v. ambtelijk secretariaat
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem
Telefoon: 0183-682829
E-mail: klachtenlegerdesheils@cbkz.nl

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht door de klachtencommissie kun je je ook wenden tot de externe geschillencommissie of tot de cliëntenraad. De adressen kunnen medewerkers van de werkeenheid aan je geven.

Bij het indienen van een klacht kun je je laten bijstaan door de Cliëntvertrouwenspersoon van het Leger des Heils of iemand anders in je omgeving die je vertrouwt.

Het klachtenreglement van het Leger des Heils kun je opvragen bij je hulpverlener

of het secretariaat van de klachtencommissie. Met vragen over de inhoud van deze folder kun je terecht bij je hulpverlener, de leidinggevende van de afdeling of bij de cliëntenraad.