



Klachtenregeling

OG Heldringstichting

Wageningsestraat 104
6671 DH Zetten

Postbus 1
6670 AA Zetten

088 – 101 57 10

Secretariaat Klachtencommissie

Antwoordnummer 420
6660 VJ Zetten

klachten@ogheldring.nl

Inhoudsopgave

Artikel 1: Definities	4
Artikel 2: De klachtencommissie	5
Samenstelling.....	5
Benoeming en ontslag	5
Bevoegdheden van de klachtencommissie.....	5
Geheimhoudingsplicht.....	5
Artikel 3: Klachtenbehandeling van een klacht, niet zijnde een klacht over een maatregel, methode, beperking of verlof	6
Indienen klacht.....	6
Ontvangstbevestiging klacht	6
Informeren.....	6
Bemiddeling.....	6
Hoorzitting.....	6
Behandeling klacht: toelichting van partijen.....	7
Behandeling klacht: informatie verzamelen	7
Oordeel van de klachtencommissie	7
De klachtafhandeling door directie.....	7
Artikel 4: Klacht over een vrijheidsbeperkende maatregel of verlof.....	8
Indienen klacht.....	8
Ontvangstbevestiging klacht	8
Informeren.....	8
Bemiddeling.....	8
Hoorzitting.....	8
Behandeling klacht: toelichting van partijen.....	9
Behandeling klacht: informatie verzamelen	9
Beslissing van de klachtencommissie	9
Beroep.....	9
Schorsen beslissing	10
Artikel 6: Verslaglegging	11
Artikel 7: Slotbepalingen	11

Artikel 1: Definities

1. *De Jeugdhulpaanbieder*: de Stichting Orthopedagogisch Centrum O.G. Heldring en Ambulatorium.
2. *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager.
3. *Klacht*: een uiting van onvrede over een gedraging van de jeugdhulpaanbieder of voor de jeugdhulpaanbieder werkzame personen.
4. *Klacht tegen een beslissing over vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof*: een klacht over een beslissing als bedoeld in de artikelen 6.3.1 eerste lid, 6.3.2 eerste lid, 6.3.3 eerste lid, 6.3.4 eerste en tweede lid, de toepassing van artikel 6.3.5 eerste lid, 6.3.7 of een beslissing aangaande verlof als bedoeld in artikel 6.4.1 zoals beschreven in de Jeugdwet.
5. *Klager*: de jeugdige, diens ouder of pleegouder of een nabestaande, indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden.
6. *Beklaagde*: medewerker tegen wie een klacht is ingediend, in dienst van of werkend voor de jeugdhulpaanbieder.
7. *Klachtencommissie*: de commissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 4.2.1 uit de Jeugdwet.
8. *Beroepscommissie*: een commissie als bedoeld in artikel 74 lid 2 van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen.
9. *Bestuurder*: het lid van de raad van bestuur van de jeugdhulpaanbieder.
10. *Directie*: diegene die namens de jeugdhulpaanbieder belast is met de verantwoordelijkheid voor afhandeling van klachten.
11. *Bemiddeling*: een gesprek tussen een daartoe namens de uitvoerder aangewezen persoon en de klager om te bezien of het verschil van mening dat ten grondslag ligt aan de klacht kan worden opgelost.

Artikel 2: De klachtencommissie

Samenstelling

1. De directeur benoemt een klachtencommissie die bestaat uit minimaal drie en maximaal acht leden, waaronder een voorzitter. Conform de Jeugdwet dient in ieder geval de voorzitter niet werkzaam te zijn bij de jeugdhulpaanbieder.
2. Indien het gaat om een klacht als bedoeld in artikel 6 maken van de commissie die de klacht behandelt in ieder geval deel uit een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper. Indien het een klacht betreft tegen een geneeskundige behandelingsmethode als bedoeld in artikel 6.3.2, eerste lid, onderdeel b van de Wet, niet zijnde een behandeling van een stoornis van de geestvermogens wordt deze commissie uitgebreid met een arts. Indien het een klacht betreft tegen een geneeskundige behandelingsmethode als bedoeld in artikel 6.3.2, eerste lid, onderdeel b van de Wet indien het gaat om een behandeling van een stoornis van de geestvermogens wordt deze commissie uitgebreid met een psychiater.
3. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en secretariaat. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

Benoeming en ontslag

4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van maximaal 4 jaar. Zij worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directeur.
5. De leden kunnen slechts van hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of wanneer het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen. De leden van de klachtencommissie kunnen op enig moment tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen de directeur hiervan schriftelijk op de hoogte.
6. De directeur voorziet binnen een termijn van drie maanden in de invulling van tussentijdse vacatures.

Bevoegdheden van de klachtencommissie

7. De klachtencommissie is in beginsel bevoegd alle plaatsen van de instelling van de jeugdhulpaanbieder te betreden en informatie in te winnen, zoals het horen van getuigen en alle stukken, waaronder onderdelen uit het dossier van de jeugdige, in te zien voor zover relevant voor het behandelen van de klacht en met inachtneming van het privacyreglement en andere hiervoor geldende wettelijke regels.

Geheimhoudingsplicht

8. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden.

Artikel 3: Klachtenbehandeling van een klacht, niet zijnde een klacht over een maatregel, methode, beperking of verlof

Indienen klacht

1. Klager wendt zich schriftelijk tot de klachtencommissie, binnen een redelijke termijn nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende beslissing. Aangegeven moet worden wat (de grond van) de klacht is en wanneer het speelde. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Ontvangstbevestiging klacht

2. Aan de klager wordt door de ambtelijk secretaris binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden, waarbij de klager wordt geïnformeerd over het verloop van de procedure.
3. Bij de ontvangstbevestiging wordt meegedeeld dat de beklaagde geïnformeerd is over de klacht en in het bezit is gesteld van een afschrift van de klacht.
4. Indien een vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon namens de cliënt een klacht indient, ontvangt ook deze een ontvangstbevestiging, alsmede deze klachtregeling.

Informereren

5. De ambtelijk secretaris informeert de directie over de klacht.

Bemiddeling

6. De klacht wordt ter kennis gebracht van de voorzitter van de klachtencommissie, die beoordeelt of de klacht kan worden bemiddeld, tenzij de klager in zijn klacht al heeft aangegeven behandeling direct in een hoorzitting door de klachtencommissie te wensen. Als de voorzitter tot het oordeel komt dat de klacht kan worden bemiddeld, dan geeft de voorzitter aan wie de klacht kan bemiddelen en stelt de termijn vast waarbinnen de bemiddeling moet plaatsvinden. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat de bemiddelaar de klacht ontvangt. Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door de persoon die bemiddelt schriftelijk verslag gedaan aan de klachtencommissie.

Als de bemiddeling is geslaagd stuurt de ambtelijk secretaris ná overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een brief aan de klager en de directie dat de klacht als afgehandeld wordt beschouwd. Als de bemiddeling niet is geslaagd, of de klager wil er geen gebruik van maken, wordt de klacht verder behandeld door de klachtencommissie in een hoorzitting.

De beslistermijn wordt opgeschort met de bemiddelingstermijn.

Hoorzitting

7. De klager en de beklaagde worden door de ambtelijk secretaris voor de hoorzitting opgeroepen. De oproep dient minimaal vijf dagen voor de datum van de hoorzitting verzonden te zijn.
8. In de oproep wordt mededeling gedaan van de samenstelling van de Klachtencommissie.

Behandeling klacht: toelichting van partijen

9. De klager en de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien daarvoor zwaarwegende redenen zijn kan de klachtencommissie op verzoek van een van de partijen besluiten dat niet gezamenlijk wordt gehoord. Van een schriftelijke toelichting ontvangt de wederpartij een afschrift. De klager en de beklaagde kunnen zich bij de klachtbehandeling laten bijstaan. De beklaagde kan zich laten vertegenwoordigen door een andere medewerker van de jeugdhulpaanbieder.

Behandeling klacht: informatie verzamelen

10. De klachtencommissie kan directie, klager en beklaagde verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de klacht, aan de klachtencommissie over te leggen. Bij het verstrekken van informatie dient de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermd te worden. Alle informatie die ter kennis van de klachtencommissie komt, is voor klager en de beklaagde, ter inzage.
11. In afwijking van het in het voorgaande lid bepaalde, kan de klachtencommissie, indien daarvoor redenen zijn, op verzoek van één der partijen besluiten dat bepaalde stukken niet door de wederpartij kunnen worden ingezien.
12. De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. Indien daar kosten aan zijn verbonden overlegt de klachtencommissie vooraf over de kosten met de directie.

Oordeel van de klachtencommissie

13. De klachtencommissie stelt de klager, de beklaagde en de directie binnen zes weken nadat de klager zich tot de klachtencommissie heeft gewend (de periode van opschorting wegens bemiddeling niet meegerekend), schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling. Indien het de klachtencommissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de genoemde termijn, doet zij daarvan binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklaagde en de directie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen (uiterlijk binnen nog eens zes weken).
14. De klachtencommissie verklaart een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De klachtafhandeling door directie

15. De directie deelt de klager, de beklaagde en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed mee of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
16. Indien het de directie niet mogelijk is zijn mededeling binnen een maand uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklaagde en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling wel kenbaar zal maken..

Artikel 4: Klacht over een vrijheidsbeperkende maatregel of verlof

Indienen klacht

1. Als het gaat om een klacht over (een beslissing tot) een vrijheidsbeperkende maatregel of verlof, dient de jeugdige in de zin van de Jeugdwet of degene die het gezag over hem heeft de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie binnen een redelijke termijn nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende beslissing. Aangegeven moet worden wat (de grond van) de klacht is, en wanneer het speelde. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Ontvangstbevestiging klacht

2. Aan de klager wordt door de ambtelijk secretaris binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden, waarbij de klager wordt geïnformeerd over het verloop van de procedure en de mogelijkheid om, hangende de beslissing op de klacht, te verzoeken om schorsing van de beslissing bij de voorzitter van een beroepscommissie als bedoeld in artikel 74 van de Beginselenwet Justitiële Jeugdinstellingen.
3. Bij de ontvangstbevestiging wordt meegedeeld dat de beklaagde geïnformeerd is over de klacht en in het bezit is gesteld van een afschrift van de klacht.
4. Indien een vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon namens de cliënt een klacht indient, ontvangt ook deze een ontvangstbevestiging, alsmede deze klachtregeling.

Informereren

5. De ambtelijk secretaris informeert de directie over de klacht.

Bemiddeling

6. De klacht wordt ter kennis gebracht van de voorzitter van de klachtencommissie. Aan klager wordt gevraagd of deze openstaat voor bemiddeling van de klacht. Indien klager hiertoe bereid is, dan geeft de voorzitter aan wie de klacht kan bemiddelen en stelt de termijn vast waarbinnen de bemiddeling moet plaatsvinden. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat de bemiddelaar de klacht ontvangt. Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door de persoon die bemiddelt schriftelijk verslag gedaan aan de klager, de beklaagde en de klachtencommissie.
Als de bemiddeling is geslaagd stuurt de ambtelijk secretaris, na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een brief aan de klager en de directie dat de klacht als afgehandeld wordt beschouwd. Als de bemiddeling niet is geslaagd, of de klager wil er geen gebruik van maken, wordt de klacht verder behandeld door de klachtencommissie in een hoorzitting.
De beslistermijn wordt niet opgeschort met de bemiddelingstermijn.

Hoorzitting

7. Indien de klacht ontvankelijk is, worden de klager en de beklaagde door de ambtelijk secretaris voor de hoorzitting opgeroepen. De oproep dient minimaal vijf dagen voor de datum van de hoorzitting verzonden te zijn.
8. In de oproep wordt mededeling gedaan van de samenstelling van de Klachtencommissie.

Behandeling klacht: toelichting van partijen

9. De klager en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien daarvoor redenen zijn kan de klachtencommissie op verzoek van één van de partijen besluiten dat niet gezamenlijk wordt gehoord. Van een schriftelijke toelichting ontvangt de wederpartij een afschrift. De klager en de beklagde kunnen zich bij de klachtbehandeling laten bijstaan. De beklagde kan zich laten vertegenwoordigen door een andere medewerker van de jeugdhulpaanbieder.

Behandeling klacht: informatie verzamelen

10. De klachtencommissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de klacht, aan de klachtencommissie over te leggen. Bij het verstrekken van informatie dient de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermd te worden (geen informatie van/over derden zonder hun toestemming). Alle informatie die ter kennis van de klachtencommissie komt, is voor klager en de beklagde, ter inzage.
11. In afwijking van het in het voorgaande lid bepaalde, kan de klachtencommissie op verzoek van een der partijen, indien daarvoor redenen zijn, besluiten dat bepaalde stukken niet door de wederpartij kunnen worden ingezien.
12. De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. Indien daar kosten aan zijn verbonden overlegt de klachtencommissie vooraf over de kosten met de directie.

Beslissing van de klachtencommissie

13. De klachtencommissie stelt de klager, de beklagde en de directie zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar beslissing.
14. De beslissing van de klachtencommissie over een klacht als genoemd in artikel 6.3+6.4 strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
15. Indien de klachtencommissie een klacht als genoemd in artikel 6.3+6.4 gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
16. Indien de klachtencommissie een klacht als genoemd in artikel 6.3+6.4 gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.
17. Indien de klachtencommissie een klacht als bedoeld in artikel 6.3+6.4 gegrond verklaart, kan zij bepalen dat enige tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, aan de klager geboden is en stelt deze tegemoetkoming vast.

Beroep

18. Tegen de beslissing van de klachtencommissie over klachten als bedoeld in artikel 6.3+6.4 is beroep mogelijk. Artikel 74 tot en met 76 van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen zijn van overeenkomstige toepassing.

Schorsen beslissing

19. Hangende de beslissing op de klacht kan de voorzitter van een beroepscommissie als bedoeld in artikel 74 van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen, op verzoek van de jeugdige, gehoord degene die de beslissing heeft genomen, de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.

Artikel 6: Verslaglegging

1. De directie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld dat in ieder geval het volgende omvat:
 - een beknopte beschrijving van de regeling;
 - de wijze waarop de instelling en de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van hun cliënten hebben gebracht;
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten;
 - het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
 - de aard van de maatregelen (maatregelen die de instelling neemt naar aanleiding van gegronde klachten).
2. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden geanonimiseerd aangegeven. Bovenstaande gegevens worden opgenomen in het openbare jaarverslag van de jeugdhulpaanbieder.

Artikel 7: Slotbepalingen

1. Indien de klacht betrekking heeft op de gedragingen van de bestuurder of directie, worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de raad van toezicht. De voorzitter kan zich laten vertegenwoordigen.
2. Deze regeling kan worden vastgesteld en gewijzigd door de directeur, met inachtneming van de Wet op de ondernemingsraden en de Jeugdwet en na advies van vertegenwoordiging van cliënten. Alvorens tot wijziging van de klachtenregeling wordt overgegaan, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld over de wijzigingen haar oordeel te geven.
3. Deze regeling wordt door de jeugdhulpaanbieder genoegzaam bekend gemaakt.
4. De jeugdhulpaanbieder ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de klachtencommissie op te stellen reglement. Dit reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met onderhavige klachtenregeling dan wel de Jeugdwet. Wanneer bepalingen uit het reglement van de klachtencommissie strijdig zijn met bepalingen in de klachtenregeling, prevaleren de bepalingen uit deze klachtenregeling.

De directeur van de jeugdhulpaanbieder stelt, met inachtneming van de medezeggenschapsrechten van de ondernemingsraad en cliëntvertegenwoordiging, deze klachtenregeling vast en treedt in werking op 1 januari 2015.

Een klachtformulier of een klachtbrief indienen?

Per post

Klachtencommissie OG Heldringstichting en Ambulatorium
t.a.v. het secretariaat Klachtencommissie,
Antwoordnummer 420, 6660 VJ Zetten

per mail

klachten@ogheldring.nl

in het postvak Secretariaat Klachtencommissie

in de hal van het Centraal Bureau.

