

Klachtreglement

Dit klachtreglement beschrijft de wijze waarop Stichting De Vluchtheuvel invulling heeft gegeven aan de wettelijke verplichting tot het bieden van een effectieve en laagdrempelige regeling voor de opvang en afhandeling van klachten.

De missie van Stichting De Vluchtheuvel is het bieden van christelijke, professionele, psychosociale hulp bij levensvragen voor alle leeftijden en gezinssituaties. Bij alle hulpverlening hechten wij veel waarde aan de gedeelde besluitvorming en regelmatige evaluaties. Dit is door alle processen verweven. Het kan desondanks voorkomen dat er tijdens de hulpverlening iets voorvalt waarover u/jij ontevreden bent. Dit kan de bejegening zijn of zaken die samenhangen met de hulpverlening. Het is goed om dit zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. Het liefst direct met de medewerker die het betreft. Zo kan er het snelst gezocht worden naar een oplossing en wordt het probleem niet onnodig groter.

In dit klachtreglement staan de regels die gelden wanneer u/jij een klacht wilt indienen. Kort samengevat zijn er drie manieren om klachten te behandelen en zo mogelijk op te lossen. Klachtbespreking, klachtbemiddeling en klachtbehandeling Tussentijds is het altijd mogelijk om naar volgende 'fase' van klachtafhandeling over te stappen.



Stichting de Vluchtheuvel heeft echter niet alleen te maken met mensen die hulpverlening ontvangen. Er is een breed scala aan betrokkenen, zoals bijvoorbeeld kerkenraden, donateurs, vrijwilligers. Wij waarderen deze brede betrokkenheid bij de organisatie en het werk dat we doen enorm. Daarom geven we hier aandacht aan de manier waarop u of jij als betrokkene bij De Vluchtheuvel een 'klacht' of 'melding' kunt doen.

Is er iets waarover u/jij ontevreden bent, zijn er dingen die anders moeten of volgens u/ jou niet kloppen? Dit kan gemeld worden bij de Raad van Bestuur. Dit kan via de algemene contactgegevens van De Vluchtheuvel ter attentie van Raad van Bestuur.

Het klachtreglement is goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 24 september 2020. Op diezelfde datum is het reglement vastgesteld door Raad van Bestuur.

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	3
ARTIKEL 2 INFORMATIEPLICHT VAN DE INSTELLING	3
ARTIKEL 3 HET INDIENEN VAN EEN KLACHT	3
ARTIKEL 4 INTREKKING EN ONTVANKELIJKHEID	4
ARTIKEL 5 KLACHTBESPREKING	4
ARTIKEL 6 KLACHTBEMIDDELING	5
ARTIKEL 7 KLACHTBEHANDELING	5
ARTIKEL 8 INSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	5
ARTIKEL 9 KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE	6
ARTIKEL 10 SCHRIFTELIJKE STUKKEN	6
ARTIKEL 11 ADVIESRECHT RAAD VAN BESTUUR	6
ARTIKEL 12 EXTERNE DESKUNDIGEN	6
ARTIKEL 13 MONDELINGE BEHANDELING	6
ARTIKEL 14 UITSPRAAKTERMIJN	7
ARTIKEL 15 BESLUITVORMING	7
ARTIKEL 16 UITSPRAAK	7
ARTIKEL 17 TERMIJN INSTELLINGSBESLUIT	7
ARTIKEL 18 KOSTEN PROCEDURE KLACHTENCOMMISSIE	8
ARTIKEL 19 GEHEIMHOUDINGSPLICHT	8
ARTIKEL 20 OPENBARE VERSLAGGEVING	8
BIJLAGE: VERGOEDINGEN	9

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 *Instelling*: de Stichting Hulpverlening "De Vluchtheuvel", uitgaande van de Gereformeerde Gemeenten.
- 1.2 *Bestuur*: De Raad van Bestuur van de in artikel 1.1 bedoelde instelling.
- 1.3 *Medewerker*: een persoon werkzaam in de instelling, zowel in dienst van als verbonden aan de instelling, daaronder begrepen het bestuur van de instelling, een vrijwilliger of een persoon die in de instelling (een deel van) zijn opleiding volgt en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verleent aan cliënten, over wiens gedraging een klacht wordt ingediend.
- 1.4 *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- 1.5 *Klacht*: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een of meer gedragingen van een medewerker.
- 1.6 *Klachtencommissie*: een commissie die door het bestuur van de instelling is ingesteld om klachten te onderzoeken en te behandelen en daarover te adviseren aan het bestuur.
- 1.7 *Klager*: persoon die een klacht indient.
- 1.8 *Klachtbespreking*: eerste opvang van de klacht zonder dat dit direct leidt tot bemiddeling of tot een formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- 1.9 *Klachtbemiddeling*: bemiddeling van de klacht zonder dat dit direct leidt tot een formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- 1.10 *Klachtbehandeling*: onderzoek en behandeling door de klachtencommissie gevolgd door een uitspraak van de klachtencommissie.
- 1.11 *Klachtenfunctionaris*: door de instelling aangewezen medewerker die belast is met de registratie van binnengekomen klachten en met de secretariële ondersteuning van de klachtbemiddelingen, klachtbehandeling, waaronder de verslaglegging van de mondelinge behandeling, het verzorgen van de correspondentie en het coördineren van de afhandeling.

Artikel 2 Informatieplicht van de instelling

1. De instelling brengt alle cliënten na aanmelding op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het bestaan van dit klachtreglement.
2. Het klachtreglement is te raadplegen via www.stichtingdevluchtheuvel.nl en wordt desgevraagd toegezonden.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door een (ex-)cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande, en de naastbetrokkenen van de cliënt, tot maximaal 3 maanden na afloop van de hulp- of dienstverlening.
2. Een klacht wordt door de klager zo mogelijk in eerste instantie besproken met de medewerker(s) over wie is geklaagd en diens leidinggevende (klachtbespreking).
3. Bij *klachtbespreking* kan de klacht mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de medewerker.
4. De medewerker en diens leidinggevende bepalen samen met de klager de vervolgstappen, zie verder artikel 5.
5. Bij *klachtbemiddeling* of *klachtbehandeling* kan de klacht mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

6. De klachtenfunctionaris:
 - a. bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 1 week.
 - b. inventariseert wat de klacht is en wat klager wil bereiken met de klacht.
 - c. bespreekt de mogelijkheden voor klachtafhandeling die voor de klager van toepassing zijn en betreft daarbij de ontvankelijkheid van de klacht, namelijk:
 - i. klachtbemiddeling artikel 6
 - ii. klachtbehandeling door de klachtencommissie artikel 7
7. De klager bepaald op welke wijze de klacht afgehandeld dient te worden. Deze keuze wordt vastgelegd in het klachtdossier.
8. Te allen tijde kan de klager verzoeken om een wijziging in de wijze van klachtafhandeling.
9. Als de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtenfunctionaris deze schriftelijk vast en legt dit voor aan de klager. Klager zendt dit met eventuele aanvullingen ondertekend retour. Dit stuk geldt in het vervolg van de procedure als klacht.
10. In de klacht dient ten minste te worden opgenomen de naam en het adres en woon-/ verblijfplaats van de klager, een omschrijving van de klacht onder vermelding van alle ter zake doende feiten en omstandigheden alsmede, voor zover van toepassing, de naam van de medewerker.
11. De klager en de medewerker kunnen zich laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen.

Artikel 4 Intrekking en ontvankelijkheid

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien de grond van de klacht naar genoegen van de klager is weggenomen. De intrekking wordt schriftelijk of mondeling meegedeeld aan de klachtenfunctionaris. Bij mondelinge intrekking bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk.
2. Een klacht is niet-ontvankelijk wanneer:
 - a. de klager niet indieningsgerechtigd is volgens artikel 3.1.
 - b. de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet onder verantwoordelijkheid van de instelling vallen;
 - c. de klacht reeds eerder is behandeld en zich geen relevante nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - d. een naar aard en strekking gelijke klacht reeds wordt behandeld;
 - e. de klacht anoniem wordt ingediend;
 - f. de gedraging waartegen de klacht zich richt zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht in redelijkheid niet meer mogelijk is. Als vervaltermijn geldt een periode van vier jaar na de datum van beëindiging van de zorg. Zowel de klachtbemiddelaar als de klachtencommissie zijn bevoegd een na de vervaltermijn ingediende klacht alsnog in bemiddeling respectievelijk behandeling te nemen en motiveert het besluit hiertoe.
3. Wanneer een klacht niet ontvankelijk blijkt, wordt dit schriftelijk aan klager meegedeeld.

Artikel 5 Klachtbespreking

1. Tijdens de *klachtbespreking* met de klager, de medewerker en diens leidinggevende wordt ingezet op het wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses. Als het lukt om er samen uit te komen, versterkt dat de samenwerkingsrelatie.
2. Er kunnen situaties ontstaan waarbij deze aanpak niet voldoet. De klacht wordt niet opgelost of de klachten zijn zo ernstig dat het gewenst is te kiezen voor *klachtbemiddeling*, dan wel voor *klachtenbehandeling* door de klachtencommissie.
3. Wanneer in een *klachtbespreking* de klacht niet voldoende opgelost kan worden, wordt dit door de medewerker en/of de leidinggevende met klager besproken.
4. Hierna wordt de klacht doorgezonden naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris volgt het proces vanaf artikel 3.6.

Artikel 6 Klachtbemiddeling

1. De klachtenfunctionaris zendt de klacht binnen één week na ontvangst aan:
 - a. de medewerker;
 - b. de direct leidinggevende;
 - c. het bestuur;
2. De klachtbemiddeling vindt in principe plaats door het bestuur van de instelling. Dat zal in beginsel de directeur-bestuurder zelf zijn maar de directeur-bestuurder kan dit ook, in overleg met klager, delegeren aan een andere persoon of een andere medewerker die hiërarchisch bovengeschied is aan de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd. De keuze voor de bemiddelaar behoeft de instemming van klager.
3. De bemiddelaar is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht te verrichten. Hij dient er daarbij op te zijn gericht om in goed overleg met de betrokkenen te proberen de oorzaken van de klacht weg te nemen dan wel op herstel van de zorgrelatie met de cliënt.
4. Medewerkers die door de bemiddelaar worden aangesproken, worden geacht hun medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de instelling.

Artikel 7 Klachtbehandeling

1. In geval van klachtbehandeling zendt de klachtenfunctionaris de klacht binnen één week na ontvangst aan:
 - a. de medewerker; hierbij wordt de medewerker uitgenodigd op het klaagschrift te reageren. De medewerker heeft hiervoor drie weken de tijd.
 - b. de direct leidinggevende;
 - c. het bestuur;
 - d. de voorzitter van de klachtencommissie;

Artikel 8 Instelling van de klachtencommissie

- e. Het bestuur van de instelling stelt een klachtencommissie in ter behandeling van klachten van cliënten zoals in artikel 1 bedoeld. Deze commissie dient zowel in haar oordeelsvorming als in haar positie onafhankelijk te zijn van het bestuur, directeur en medewerkers van de instelling.
- f. De klachtencommissie heeft als taak:
 - g. te beslissen over de ontvankelijkheid van de klager in zijn klacht;
 - h. te beslissen of een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is;
 - i. de beslissing van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en deze mede te delen aan:
 - j. de klager;
 - i. de medewerker;
 - ii. de klachtenfunctionaris;
 - iii. de raad van bestuur.
 - k. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is: het geven van advies aan het bestuur over de te nemen disciplinaire maatregelen ter oplossing van de klacht en/of ter genoegdoening van de klager;
 - l. het doen van aanbevelingen aan het bestuur naar aanleiding van een klacht;
2. De klachtencommissie bestaat ten minste uit drie leden. Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd door het bestuur.
3. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden door het bestuur voor een periode van 4 jaar benoemd. Na verstrijken van deze termijn komen de leden voor herbenoeming in aanmerking.
4. De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit:
 - a. een onafhankelijk voorzitter (bij voorkeur een jurist);
 - b. een deskundige op het gebied van het beroep van maatschappelijk werker;
 - c. een deskundige op het gebied van patiënten-/consumentenbelangen.
5. De klachtencommissie wordt bijgestaan door de klachtenfunctionaris.

6. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b. door het overlijden van een commissielid;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d. door ontheffing uit zijn functie, een commissielid kan slechts op eenparig verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie worden ontheven wegens verwaarlozing van zijn taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet langer kan worden geveerd;
 - e. door royement van een commissielid door het bestuur op grond van niet naleving van zijn geheimhoudingsplicht.

Artikel 9 Klachtbehandeling door de klachtencommissie.

1. Aan de behandeling van voorgelegde klacht nemen tenminste deel: de voorzitter en een even aantal (overige) leden of plaatsvervangende leden van de klachtencommissie, daartoe samengeroepen door de voorzitter van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie wordt bij behandeling van de klacht bijgestaan door de klachtenfunctionaris. Indien de klacht zich richt tegen de vaste klachtenfunctionaris in hoedanigheid van medewerker van de instelling, draagt het bestuur er zorg voor dat een andere persoon voor de duur van de behandeling van de klacht als klachtenfunctionaris aan de commissie wordt toegevoegd.
3. Medewerkers die door de klachtencommissie worden aangesproken, worden geacht hun medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de instelling.

Artikel 10 Schriftelijke stukken

1. De klager, als ook de medewerker hebben het recht stukken aan de klachtencommissie over te leggen ter onderbouwing van hun klaagschrift of verweerschrift.
2. De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de instelling en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de instelling aan de klachtencommissie worden afgestaan.
3. De betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld alle op hun klacht betrekking hebbende (schriftelijke of digitale) documenten (dossier) tijdig voor de mondelinge behandeling in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden door de klachtencommissie niet aan het dossier toegevoegd en/of bij de oordeelsvorming betrokken.

Artikel 11 Adviesrecht raad van bestuur

De raad van bestuur is bevoegd aan de klachtencommissie een schriftelijk advies uit te brengen betreffende de klacht. Dit kan binnen drie weken nadat de klacht aan hem is verzonden. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat dit stuk tijdig aan het dossier wordt toegevoegd.

Artikel 12 Externe deskundigen

1. De commissie kan gebruikmaken van de diensten van één of meer externe deskundigen. De commissie zal de benoeming van een deskundige en de aan de deskundige gestelde vragen mededelen aan de klager en de medewerker. De klager en de medewerker kunnen de commissie verzoeken de aan de deskundige te stellen vragen te wijzigen of aan te vullen.
2. De commissie verzoekt de deskundige schriftelijk aan de klachtenfunctionaris te rapporteren.
3. Het rapport van de deskundige wordt toegevoegd aan het dossier.

Artikel 13 Mondelinge behandeling

1. Na de uitwisseling van de schriftelijke stukken, of zoveel eerder als de klachtencommissie nuttig of nodig oordeelt, bepaalt de klachtencommissie de plaats en datum en tijdstip voor de mondelinge behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris nodigt de betrokkenen schriftelijk uit voor deze zitting.

2. De medewerker is gehouden ter zitting te verschijnen. Slechts in uitzonderlijke omstandigheden, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie, kan de medewerker ervan afzien ter zitting te verschijnen.
3. Betrokkenen mogen zich ter zitting doen bijstaan door een door hen aangewezen persoon.
4. Tijdens de mondelinge behandeling kunnen partijen hun standpunten in aanwezigheid van elkaar mondeling toelichten en reageren op elkaars standpunt en dossierstukken, alsmede vragen beantwoorden die de commissie hen stelt. Betrokkenen kunnen ten behoeve van de behandeling verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.
5. Betrokkenen kunnen verzoeken buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De klachtencommissie beslist of daartoe voldoende aanleiding bestaat.
6. De klachtenfunctionaris stelt een schriftelijk verslag op van de mondelinge behandeling.
7. De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van de bijeenkomsten.

Artikel 14 Uitspraaktermijn

De klachtencommissie doet uitspraak binnen acht weken nadat de klacht is ingediend. Deze termijn kan door de klachtencommissie worden verlengd. De beslissing daartoe wordt schriftelijk, met redenen omkleed en met bepaling van de termijn waarbinnen een uitspraak gedaan zal worden, medege-deeld aan de klager, de medewerker, het bestuur en de klachtenfunctionaris.

Artikel 15 Besluitvorming

1. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Elk lid van de klachtencommissie heeft één stem. De klachtenfunctionaris heeft geen stemrecht. Bij staking van de stemmen heeft de voorzitter van de klachtencommissie een doorslaggevende stem.
2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet een klacht is in de zin van artikel 1.6 van het dit klachtreglement, klager niet indieningsgerechtigd is of zich een situatie voordoet zoals bedoeld in artikel 4 van het reglement, verklaart zij de klager niet-ontvankelijk.
3. Wanneer de commissie van oordeel is dat de klager wel in zijn klacht kan worden ontvangen kan zij de klacht ongegrond of geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren. De commissie kan in haar uitspraak een aanbeveling doen aan het bestuur naar aanleiding van de klacht.

Artikel 16 Uitspraak

1. De uitspraak van de klachtencommissie, daaronder begrepen een verklaring dat de klager niet-ontvankelijk is, wordt op schrift gesteld en bevat de namen en adressen van partijen, de namen van de leden van de klachtencommissie die deel hebben genomen aan de beraadslagingen, alsmede de gronden waarop de uitspraak berust. De uitspraak wordt door de leden van de klachtencommissie ondertekend en door de klachtenfunctionaris gezonden aan de betrokkenen.
2. Tegen een uitspraak van de klachtencommissie staat geen beroep open.

Artikel 17 Termijn instellingsbesluit

Het bestuur van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, waarin de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van deze uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Deze termijn kan in overleg en met toestemming van de klager en de klachtencommissie met maximaal één maand worden overschreden. Een nieuw overeengekomen termijn dient schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 18 Kosten procedure klachtencommissie

1. De kosten van de klachtbespreking, klachtbemiddeling en/of klachtbehandeling komen ten laste van de instelling. Van de klager wordt geen bijdrage gevraagd.
2. Ingeval van klachtbehandeling waarbij de klacht door de klachtencommissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, kan de klager aanspraak maken op vergoeding van de reiskosten voor het bijwonen van de mondelinge behandeling door de klachtencommissie op basis van de CAO Sociaal Werk. Overige kosten van de klager, bijvoorbeeld de inschakeling van een gemachtigde of deskundige, worden niet vergoed.

Artikel 19 Geheimhoudingsplicht

Allen die bij de opvang, bemiddeling, behandeling en afhandeling van de klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hun uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van de functie waarin van de vertrouwelijke informatie kennis is gekregen.

Artikel 20 Openbare verslaggeving

1. De instelling heeft de wettelijke plicht tot openbare verslaggeving. De klachtenfunctionaris registreert de ontvangen klachten en de gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt vastgelegd: de aard van de klachten en de door de commissie genomen beslissingen/of aanbevelingen en de motivering daarvan. De registratie geldt voor alle fasen van de klachtafhandeling.
2. De bewaartermijn van een klachtdossier is gelijk aan de bewaartermijn van een cliëntdossier. Vijf jaar na afhandeling van de klacht dient het dossier te worden vernietigd. Indien de klager nog een kopie wil opvragen van het dossier dient dit voor de verstreken termijn te gebeuren.

Bijlage: vergoedingen

De Vluchtheuvel hanteert de volgende uitgangspunten voor vergoedingen van de klachtencommissie:

- vergoeding per zitting (met een maximum per klacht ingeval voor de behandeling van een klacht meer dan één zitting nodig blijkt te zijn);
- extra vergoeding voor de concipiënt van de uitspraak;
- hoogte van de vergoeding in lijn met hetgeen GGZ-Nederland adviseert¹;
- volledige vergoeding van onkosten, waaronder een reiskostenvergoeding.

	voorzitter	lid	(secretaris)²
vacatiegeld per zitting	€ 200	€ 150	(€ 120)
max. vergoeding per klacht ³	€ 375	€ 275	(€ 225)
vergoeding concept uitspraak ⁴	€ 150	€ 150	(n.v.t.)
vergoeding reiskosten	Openbaar vervoer 1 ^e klas of € 0,28 p/km	Openbaar vervoer 1 ^e klas of € 0,28 p/km	Openbaar vervoer 1 ^e klas of € 0,28
vergoeding overige onkosten	op declaratiebasis	op declaratiebasis	(op declaratiebasis)

¹ Alleen van toepassing indien wegens beletsel van de vaste ambtelijk secretaris of diens vervanger een externe (niet in dienst van De Vluchtheuvel zijnde) ambtelijk secretaris dient te worden aangezocht.

³ Van toepassing indien voor de behandeling van de klacht meer dan één zitting nodig blijkt te zijn.

⁴ Van toepassing voor de voorzitter of het lid van de commissie dat het concipiëren van de uitspraak voor zijn rekening neemt.