

## Bijlage 1: Klachtenregeling externe klachtencommissie

### Klachtenregeling externe klachtencommissie SMO Traverse en RIBW Brabant

De tekst van deze klachtenregeling is in de mannelijke vorm geschreven, hiermee wordt uitdrukkelijk ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

#### **Artikel 1: Begripsbepaling**

- a. Cliënt: degene die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van Traverse of RIBW;
- b. Instelling: Traverse of RIBW;
- c. Medewerker: hij die per arbeidsovereenkomst, stageovereenkomst of vrijwilligerscontract voor het verrichten van de daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan de instelling;
- d. De raad van bestuur: de raad van bestuur van Traverse of RIBW;
- e. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt over de wijze waarop hij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt;
- f. Klager: een (voormalig) cliënt die zijn klacht kenbaar maakt, dan wel degene die door hem is gemachtigd namens hem dit te doen dan wel zijn nabestaanden;
- g. Beklaagde: De instelling op wie of op wiens medewerker(s) of anderszins voor haar werkzame personen de klacht betrekking heeft;
- h. Klachtencommissie: de klachtencommissie van de onder b bedoelde instellingen;
- i. RIBW: RIBW Brabant;
- j. Traverse: Stichting Maatschappelijke Opvang Midden-Brabant, Traverse.

#### **Artikel 2: Doel**

- 2.1 Het doel van de klachtencommissie is:
- Het aanbieden van onafhankelijke bemiddeling en behandeling van klachten
  - Het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde
  - Het adviseren van de raad van bestuur over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening

#### **Artikel 3: Samenstelling externe klachtencommissie**

- 3.1 De onafhankelijke klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement bestaat uit drie personen. Secretariële ondersteuning van de commissie wordt verzorgd door de instelling waarover een klacht is.
- 3.2 Van de klachtencommissie kunnen geen deel uitmaken:
- bestuursleden van de instelling;
  - medewerkers van de instelling;
  - cliënten van de instelling;
  - familieleden van bovengenoemde personen.

#### **Artikel 4: Benoeming en ontslag**

- 4.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van twee jaar. De leden kunnen voor een aansluitende periode van twee jaar worden herbenoemd. De commissie stelt een rooster van aftreden op, waarin rekening is gehouden met de continuïteit van de commissie.
- 4.2 Het lidmaatschap van de commissie houdt naast het bepaalde onder 4.1 op:
  - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
  - b. doordat een commissielid overlijdt;
  - c. doordat een commissielid door de raad van bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens verwaarlozing van zijn taak of op grond van andere redenen waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

#### **Artikel 5: Werkwijze**

- 5.1 De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.
- 5.2 De klachtencommissie houdt een klachtendossier bij. Dit dossier is vertrouwelijk van aard.
- 5.3 De raad van bestuur van de beklagde instelling draagt zorg voor secretariële ondersteuning van de klachtencommissie.
- 5.4 De leden en de secretariële ondersteuning van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen in hun functie ter kennis is gekomen.

#### **Artikel 6: Bevoegdheden externe klachtencommissie**

- 6.1 De commissie heeft de volgende bevoegdheden om tot een goede beoordeling van de klacht te komen:
  - het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, met inachtneming van de wettelijke beperkingen;
  - het oproepen en horen van de klager en degene waarover geklaagd wordt, en van personen binnen de instelling, die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
  - het eventueel horen van getuigen en zo nodig (na overleg met de instelling) inschakelen van deskundigen.
- 6.2 Van het inwinnen van informatie als bedoeld in dit artikel wordt aantekening gehouden door de commissie. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van verkregen informatie. Als de verstrekte informatie een rol speelt bij het oordeel van de commissie wordt dat in het oordeel opgenomen.
- 6.3 Iedere medewerker in de zin van artikel 1c alsmede de raad van bestuur is verplicht aan een verzoek van de commissie gehoor te geven en gevraagde informatie te verstrekken.

#### **Artikel 7: Wie kan een klacht indienen**

- 7.1 Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de (voormalige) cliënt;
  - b. zijn wettelijke vertegenwoordiger;
  - c. zijn nabestaanden;
  - d. personen die door de cliënt schriftelijk zijn gemachtigd.

### **Artikel 8: Indienen en intrekken van een klacht**

- 8.1 Een klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend bij de secretariële ondersteuning van de commissie.
- 8.2 Indien de klacht mondeling wordt ingediend draagt de commissie zorg voor de schriftelijke vastlegging hiervan en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. De klacht wordt door de klager ondertekend en de klager ontvangt een afschrift.
- 8.3 De klager wordt binnen twee werkdagen schriftelijk geïnformeerd betreffende de ontvangst van de klacht en de verdere procedure.
- 8.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken middels een mondelinge of schriftelijke mededeling aan de commissie.
- 8.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de commissie bevoegd onderzoek te doen naar de aanleiding van de klacht. Klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, maar niet meer bij het onderzoek betrokken of van de uitkomst op de hoogte gesteld.

### **Artikel 9: Ontvankelijkheid**

- 9.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- deze geen verband houdt met de eigen situatie van de cliënt;
  - de klacht niet is omkleed met feiten en redenen;
  - de beklagde geen medewerker is in de zin van artikel 1c dan wel als de beklagde geen instelling is in de zin van artikel 1b;
  - de klacht al in behandeling is of is geweest en er geen sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden;
  - de klacht betrekking heeft op een situatie waarin onderzoek feitelijk en praktisch niet meer mogelijk/doenlijk is, met name door tijdsverloop;
  - deze betrekking heeft op een gedraging van een persoon tegen wie reeds een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat is belast met rechtspraak, tuchtrecht of klachtrecht, hetzij een strafvervolging is ingesteld.
- 9.2 Aan klager wordt gelegenheid gegeven tot herstel van tekorten in de ingediende klacht en tot schriftelijk of mondeling bezwaar tegen een beslissing om een klacht niet in behandeling te nemen.
- 9.3 Indien de commissie van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk is en dus niet in behandeling kan worden genomen, deelt de commissie dit schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager.
- 9.4 De klachtencommissie doet de klager binnen tien werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk mededeling van het al dan niet behandelen van de klacht.

### **Artikel 10: De behandeling van de klacht**

- 10.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de toedracht van de klacht.
- 10.2 De commissie oordeelt alleen op basis van stukken en informatie die aan beide partijen bekend zijn. Van alle gesprekken met partijen of derden wordt een samenvatting gemaakt, waarin de belangrijkste punten worden weergegeven. Deze samenvatting wordt aan partijen toegezonden.
- 10.3 Als de commissie de klacht in behandeling neemt zendt deze een afschrift van de klacht aan degene(n) over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid op een door de commissie aangegeven wijze te reageren op de klacht.

- 10.4 De commissie zendt een afschrift van de reactie van beklagde(n) toe aan de klager, die nog een schriftelijk of mondeling commentaar bij de commissie kan indienen.
- 10.5 De commissie roept, indien zijzelf of (een der) partijen zulks wenselijk acht(en), partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet- verschijnen van een der partijen kan de commissie haar beslissing geven met vermelding van niet verschijnen.
- 10.6 Indien de commissie het nodig oordeelt, en indien beide partijen daarom verzoeken c.q. daartegen geen bezwaar hebben, kunnen partijen gezamenlijk worden gehoord.
- 10.7 Indien tot een horen van (een van de) partijen dan wel andere personen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overweging betrekken waarop de wederpartij respectievelijk partijen de gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 10.8 De commissie is slechts bevoegd bij (medewerkers van) Traverse of RIBW of met Traverse of RIBW samenwerkende instellingen informatie op te vragen met toestemming van de klager.
- 10.9 De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon, mits deze schriftelijk gemachtigd is.

#### **Artikel 11: Beslissing van de commissie**

- 11.1 Het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht is bindend voor de instelling. Het advies c.q. aanbevelingen van de commissie gelden voor de instelling als zwaarwegend advies.
- 11.2 De commissie neemt binnen zes weken nadat de klacht bij haar is ingediend een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De commissie stelt de klager, de beklagde(n) en de raad van bestuur van de instelling schriftelijk en met de reden omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van adviezen en aanbevelingen. Bij dit oordeel zal de klacht worden weergegeven.
- 11.3 Indien de termijn van zes weken genoemd in artikel 11.2 niet haalbaar is kan de commissie deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen. De commissie doet hiervan met reden omkleed mededeling aan de klager, aan beklagde en de raad van bestuur van de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

#### **Artikel 12: Maatregelen raad van bestuur**

- 12.1 De raad van bestuur deelt de klager en de commissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 11 bedoelde oordeel van de commissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 12.2 Indien de genoemde termijn van 1 maand (zoals genoemd onder lid 1) niet haalbaar is, kan de raad van bestuur deze termijn eenmalig verlengen. De raad van bestuur doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de raad van bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 12.3 Behoudens een aan beklagde op te leggen maatregel kunnen alle bij een klacht betrokkenen geen nadeel ondervinden van hun medewerking aan de (behandeling van de) klacht. Dit geldt niet voor de klager die opzettelijk op onjuiste gronden een klacht indient dan wel voor anderen die bewust onjuist informatie verstrekken aan de commissie.

### **Artikel 13: Wraking en Verschoning**

- 13.1 De klager of degene over of bij wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 13.2 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 beklagde.
- 13.3 Een lid van de commissie dient zich te onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel zou bemoeilijken.  
Hij is verplicht dit te doen indien beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
- 13.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een door de overige leden aangewezen plaatsvervanger.

### **Artikel 14: Kosten**

- 14.1 Aan behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

### **Artikel 15: Inzagerecht**

- 15.1 Zowel de klager als degene waarover geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld alle relevante op de klacht betrekking hebbende documenten bij de instelling op te vragen.

### **Artikel 16: Geheimhouding**

- 16.1 Elk lid van de commissie, en ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.  
De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht deze plicht mede. Overtreding van dit voorschrift wordt gemeld aan het bestuur van de instelling.

### **Artikel 17: Jaarverslag**

- 17.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks twee jaarverslagen uit. Een verslag met betrekking tot de klachten bij Traverse en een verslag met betrekking tot de klachten bij RIBW.
- 17.2 In schriftelijke geanonimiseerde verslagen beschrijft de klachtencommissie:
- Het aantal en de aard van de door behandelde klachten, evenals de strekking van haar oordelen en aanbevelingen;
  - De termijnen waarbinnen de klachtafhandeling heeft plaatsgevonden;
  - De samenstelling van de klachtencommissie.

### **Artikel 18: Bekendmaking klachtenregeling**

- 18.1 De klachtenregeling wordt door Traverse en RIBW op passende wijze onder de aandacht van cliënten gebracht.

**Artikel 19: Beschikbaar stellen faciliteiten**

- 19.1 De instelling stelt aan de leden alsmede aan de secretariële ondersteuning van de commissie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 19.2 Leden van de klachtencommissie ontvangen hiervoor een vergoeding<sup>1</sup>. Daarnaast worden onkosten, zoals papier, porto, telefoon en reiskosten vergoed.

**Artikel 20: Vaststelling en wijziging van dit reglement**

- 20.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de raad van bestuur van RIBW en Traverse, na overleg met de commissie en de cliëntenraad.

**Artikel 21: Slotbepalingen**

- 21.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie naar redelijkheid en billijkheid.
- 21.2 Voor wijziging of intrekking van het reglement is overleg vereist met de cliëntenraad.

---

<sup>1</sup> P&O Traverse verzorgt de personele administratie en uitbetaling voor alle leden van de klachtencommissie. Zij factureren dit door aan de RIBW; de kosten worden 50/50 gedragen.