

# **GEZINSHUIS GEZOCHT**

## **Juridisch klachtenreglement Gezinshuis gezocht, regio WBO**

## **Woord vooraf**

De medewerkers van Gezinshuis gezocht, Regio West Brabant Oost (Regio WBO, bestaande uit de gemeenten Altena, Breda, Drimmelen, Geertruidenberg en Oosterhout) zetten zich allen in om de beste dienstverlening te bieden voor onze gezinshuizen. Onze dienstverlening bestaat uit de coördinatie van de zorgtoeleiding van jeugdigen naar gecontracteerde gezinshuizen in Regio WBO. Toch is het mogelijk dat u niet tevreden bent over de geboden dienst. Zo kunt u bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met u is omgegaan. We raden verwijzers en/of gezinshuisouders aan daar niet mee rond te blijven lopen maar de klachten te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen interne klachtopvang en de klachtbehandeling door een externe klachtencommissie.

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Klager:** een verwijzer, gezinshuishouder of een gecontracteerde organisatie die gezinshuisplekken aanbiedt en die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van Gezinshuis Gezocht Regio WBO en een klacht indient.
- b. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de aanbieder zelf dan wel een medewerker betreffen.
- c. **Aanbieder:** Landelijk Verbond Gezinshuizen C.O. B.V. (LVGH) rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuur.
- d. **Hij/zij/hen:** waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” of “hen” worden gelezen.
- e. **Klacht:** elke uiting van onvrede over een handeling en/of het nalaten daarvan.
- f. **Klachtencommissie:** de externe commissie om klachten van betrokkenen te behandelen.

### Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een verwijzer, gezinshuisouder of een gecontracteerde organisatie die gezinshuisplekken aanbiedt heeft het recht om over de wijze waarop de aanbieder of bij deze werkzame personen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen.
2. Klager kan zich voor klachtopvang wenden tot de aanbieder of de werkzame persoon op wie de klacht betrekking heeft. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling of via [klacht@gezinshuisgezocht.nl](mailto:klacht@gezinshuisgezocht.nl) wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Na ontvangst van de klacht, wordt deze doorgezet naar de juiste persoon. De persoon zal dan contact met de klager opnemen. Het streven is om de klacht binnen 4 weken af te handelen.
3. Als de klachtopvang de onvrede niet heeft weggenomen, dan kan de klager zijn klacht officieel voorleggen aan een klachtencommissie. Hij doet dat door een e-mail te sturen naar [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl). o.v.v. klacht Gezinshuis gezocht, Regio WBO.  
De klacht zal dan worden opgepakt door het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem. Het CBKZ is een onafhankelijke organisatie die de klacht behandelt en waar aanbieder ten behoeve van Gezinshuis gezocht, Regio WBO zich bij heeft aangesloten.  
Op het moment dat de klachtencommissie de klacht per mail ontvangt, vangt de termijn om de klacht te behandelen aan.
4. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam van de klager;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en tegen wie de klacht is gericht.
5. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.
6. Wanneer de klacht is afgehandeld zal deze ook worden gedeeld met de contractmanager van Regio WBO.

## INTERNE KLACHTBEHANDELING

### Artikel 3 – Taken van de betrokkene en klager

De betrokkene probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft. Het streven is om de klacht binnen 4 weken af te handelen.

Beiden partijen stellen zich open en constructief op in het contact. Zij zijn zich ervan bewust dat de klacht evenals de afhandeling van de klacht vertrouwelijk is en hierover niet met derden wordt besproken.

#### **Artikel 4 – Zorgvuldigheid**

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een bevredigende oplossing voor zowel klager, betrokkene als aanbieder.

#### **Artikel 5 – Niet-behandelen klacht**

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de aanbieder betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de aanbieder;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

#### **Artikel 6 – Benoeming**

Via het CBKZ te Gorinchem maakt aanbieder gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van (jeugd)zorg.

#### **Artikel 7 – Onafhankelijkheid**

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de aanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de aanbieder.

#### **Artikel 8 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

#### **Artikel 9 - Verschoning en wraking**

1. Klager en/of degene tegen wie de klacht zicht richt kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht 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 er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

#### **Artikel 10 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. 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 aanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

#### **Artikel 11 – Taken van de klachtencommissie**

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten;
- b. Bemiddeling tussen betrokkenen partijen;
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 12 – Bevoegdheden klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van partijen tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de aanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit relevante dossiers mits hiervoor toestemming is verleend;
- d. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevend en de aanbieder.

#### **Artikel 13 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

#### **Artikel 14 – Afschrift aan degene tegen wie de klacht zich richt**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

#### **Artikel 15 – Afschrift aan de aanbieder**

De aanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure.

#### **Artikel 16 – Voortgang procedure**

De klachtencommissie bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Zij houdt partijen op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 17 – Inzet deskundige**

1. Klager, betrokkene en de klachtencommissie kunnen de aanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De aanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige. De toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de partijen en klachtencommissie meegedeeld.

#### **Artikel 18 – Rapportage en oordeel**

1. De klachtencommissie stelt alle partijen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De aanbieder besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt partijen en klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.

#### **Artikel 19 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd, tenzij verdere verlenging nodig is voor de inschakeling van de externe deskundige. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

#### **Artikel 20 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtencommissie registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de aanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. Partijen en aanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtencommissie, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.

#### **Artikel 21 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door de aanbieder in aanmerking, tenzij de aanbieder hierover anders beslist.

### **OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 22 – Vaststelling en bekendmaking**

1. De aanbieder brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van zorgprofessionals alsmede onder medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht. En daarnaast om klager te kunnen verwijzen naar de klachtencommissie.
2. Een exemplaar van de regeling is terug te vinden op de website van Gezinshuis gezocht, Regio WBO ([www.gezinshuisgezocht.nl](http://www.gezinshuisgezocht.nl)) en ligt ten kantore van de aanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

#### **Artikel 23 – Melding en aangifte**

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de aanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de aanbieder aangifte. De aanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de aanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de aanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

#### **Artikel 24 – Vergewisplicht aanbieder bij calamiteiten**

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de aanbieder zich zo spoedig mogelijk dat de betrokkene op de hoogte is of is gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.