



**Gezamenlijke Klachtencommissie
Entréa, Lindenhout, Pactum**

**T.a.v. secretariaat
Postbus 114
6800 AC Arnhem**

KLACHTENREGELING

Entrea Lindenhout en Pactum

Klachtenregeling

Algemeen

Het recht om te klagen en de mogelijkheid dat recht te effectueren via een zorgvuldige klachtenregeling is vastgelegd in de artikelen 4.2.1-3 van de Jeugdwet.

De Gezamenlijke Klachtencommissie (GKC) is een onafhankelijke commissie die de klachten binnen de in artikel 1.1 genoemde instellingen behandelt. De commissie onderzoekt zelfstandig de klacht. Hierbij kunnen externe deskundigen worden geraadpleegd. De Klachtencommissie brengt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht uit naar de klager, beklaagde en naar het Bestuur van de betrokken instelling en doet al dan niet aanbevelingen aan het Bestuur van de instelling.

Artikel 1

1.1 Deze klachtenregeling volgt uit de regeling als bedoeld in de artikelen 4.2.1-3 van de Jeugdwet.

De klachtenregeling is van toepassing voor de volgende instellingen, de jeugdhulpaanbieders:

- Entrea, Nijmegen
- Lindenhout, Arnhem
- Pactum, Arnhem

1.2 De instellingen hebben gezamenlijk een Klachtencommissie ingesteld.

Begripsomschrijving

Artikel 2

a. Klacht

Een uiting van onvrede of ongenoegen door een klager over enige gedraging van de instelling of van voor de instelling werkzame personen jegens de cliënt en/of klager.

b. Cliënt

Een natuurlijke persoon aan wie één van de onder artikel 1.1 genoemde instellingen hulp verleent of heeft verleend.

c. Klager

De jeugdige cliënt of diens ouders, voogd, stiefouders, anderen zoals pleegouders die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen.

d. Beklaagde(n)

De instelling of de bij de klacht betrokken medewerker of instantie die in dienst van of onder verantwoordelijkheid van de onder artikel 1.1 genoemde instelling zijn werkzaamheden verricht.

e. Gedraging

Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.

f. Klachtencommissie

De op grond van deze regeling door de Besturen van de onder artikel 1.1. genoemde instellingen ingestelde commissie die de ingediende klachten behandelt.

¹ Bezwaren van pleegouders tegen een schriftelijk besluit van een jeugdhulpaanbieder in verband met pleegzorg, genomen op basis van een bevoegdheid verleend in de Jeugdwet en gericht op enig rechtsgevolg, vallen hier niet onder. Dit betreft een bezwaarprocedure.

g. Bemiddeling

Het tot stand komen van overleg tussen de betrokken partijen om van daaruit te komen tot een oplossing van de klacht.

h. Behandeling

De werkzaamheden van de Klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

i. Instelling

De rechtspersoon die de deelnemende instelling respectievelijk voorziening beheert.

j. Het Bestuur

De Raad van Bestuur c.q. de directie van de deelnemende instellingen.

k. Wettelijk vertegenwoordiger klager

De ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of naar rechtelijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt te behartigen.

l. Vertegenwoordiger

De persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt, die als zodanig door de instelling wordt erkend en niet in enig dienstverband binnen de instelling werkzaam is.

m. Medewerker

Degene met wie de instelling een arbeidsrechtelijke verhouding heeft aangegaan in de zin van artikel 610 van het Burgerlijk Wetboek en anderen die zonder gezagsverhouding tot de instelling maar in opdracht van de instelling werkzaam zijn.

n. Adviseur

Degene door wie de commissie zich in de uitoefening van haar taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de instelling, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de instelling wordt geboden.

De Klachtencommissie

Artikel 3 Samenstelling en benoeming

- 3.1 De Besturen van de instellingen benoemen, gehoord het advies van de Klachtencommissie, de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie alsmede een plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam dan wel werkzaam geweest voor of bij één van de instellingen. Een lid heeft geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met de betrokken instellingen, noch is de laatste vijf jaar voorafgaand aan de benoeming werkzaam geweest bij één van de instellingen of lid geweest van de Raad van Toezicht bij de instellingen. Ook is hij anderszins niet betrokken geweest bij dienstverlening aan de instellingen. Daar waar in deze klachtenregeling wordt gesproken van voorzitter dient tevens plaatsvervangend voorzitter te worden gelezen.
- 3.2 De Klachtencommissie bestaat uit in elk geval een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, een jurist, een gedragsdeskundige en een lid op voordracht van de cliëntenraad. Ieder van de leden hebben zitting zonder last of ruggespraak.
- 3.3 De gezamenlijke cliëntenraden (c.q. pleegouderraden) hebben het recht om een voordracht te doen voor de benoeming van maximaal drie leden van de Klachtencommissie, rekening houdend met het profiel voor de vacature. De cliëntenraden (c.q. pleegouderraden) worden tijdig om advies gevraagd inzake de benoeming.
- 3.4 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon die emotioneel dan wel functioneel nauw betrokken is bij de persoon van klager of bij de persoon van beklagde(n).

- 3.5 Op verzoek van klager en beklagde(n) kan elk van de leden die deelnemen aan de behandeling van een klacht, worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.
- 3.6 Het verzoek wordt gedaan zodra de feiten of omstandigheden aan de klager of beklagde(n) bekend zijn geworden. Over het wrakingsverzoek wordt besloten door de voorzitter van de commissie.
- 3.7 Aan de Klachtencommissie wordt door de instellingen een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangend ambtelijk secretaris toegevoegd, beiden zijnde een jurist. De instellingen bieden de Klachtencommissie secretariële ondersteuning.
- 3.8 De Klachtencommissie heeft tot taak het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De Klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar, na overleg met de instellingen, vast te stellen huishoudelijk reglement.
- 3.9 Een klacht wordt behandeld door een representatieve delegatie vanuit de Klachtencommissie; de delegatie bestaat tenminste uit de voorzitter en twee leden.

Artikel 4

- 4.1 De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie worden benoemd door de gezamenlijke Besturen van de instellingen voor een periode van drie jaar. Zij zijn éénmaal herbenoembaar.
- 4.2 Het lidmaatschap van een lid van de Klachtencommissie eindigt voorts door ontslag:
- op eigen verzoek;
 - bij verwaarlozing van hun taak;
 - bij schending van de plicht tot geheimhouding;
 - andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als voorzitter/lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 4.3 Bij tussentijds aftreden van de voorzitter of een lid van de Klachtencommissie benoemen de Besturen van de instellingen een nieuwe voorzitter/lid.
- 4.4 De voorzitter, de leden, de ambtelijke secretaris van de Klachtencommissie alsmede eventuele adviseurs zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen in hun functie ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs vermoeden.
De commissie draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klachtenprocedure betrokken personen zoveel mogelijk wordt beschermd.

Werkwijze Klachtencommissie

Artikel 5

- 5.1 Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk nadat de bestreden gedraging plaatsgevonden heeft of klager kennis heeft gekregen van de betreffende gedraging. Bij de Klachtencommissie kan eveneens een klacht worden ingediend tegen de instelling over een gedraging van hen of voor hen werkzame personen als bedoeld in artikel 2 onder b die inmiddels is overleden.
- 5.2 Een klager dient een klacht schriftelijk in bij de Klachtencommissie, ter attentie van de secretaris van de commissie. Klachten ontvangen door één van de instellingen en gericht aan (de voorzitter van) de Klachtencommissie worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de commissie.
- 5.3 De klacht bevat in ieder geval:
- naam, adres en geboortedatum van klager;
 - naam, adres en geboortedatum van cliënt, niet zijnde klager;
 - omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, zo mogelijk met aanduiding van de naam van degene tegen wie de klacht is gericht.

Artikel 6

- 6.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie. De voorzitter van de commissie beoordeelt daarbij de ontvankelijkheid van de klacht en bericht klager daarover met redenen omkleed. De commissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure.
- 6.2 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt deze, via het Bestuur van de instellingen toegezonden aan de beklagde(n).

- 6.3 De Klachtencommissie onderzoekt de mogelijkheid tot klachtenbemiddeling en gaat daartoe over indien de klager en de beklaagde(n) hiertoe bereid is.
- 6.4 De Klachtencommissie stelt klager en beklaagde(n) in gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.

Artikel 7

- 7.1 De Klachtencommissie kan besluiten op de stukken een uitspraak te doen.
- 7.2 De Klachtencommissie kan klager en/of beklaagde(n) uitnodigen hun visie op de toedracht van de klacht mondeling, in beginsel in elkaars aanwezigheid, aan de commissie toe te lichten.
De zitting heeft een besloten karakter. Verzoeken om audio- en/of video-opnamen te maken worden alleen gehonoreerd als alle betrokken partijen en de leden van de commissie hiermee kunnen instemmen en er afspraken zijn gemaakt over de voorwaarden.
- 7.3 Als een klager verschillende personen aanklaagt, vindt zo mogelijk gezamenlijke klachtenbehandeling plaats.
- 7.4 De klager en de beklaagde(n) kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een persoon/personen naar keuze. Zijn dit er meer dan één dan dient overleg hierover tijdig plaats te vinden met de voorzitter.
- 7.5 Indien klager dan wel beklaagde(n) zich laat (laten) bijstaan door (bijvoorbeeld) een tolk komen de kosten voor rekening van de klager respectievelijk de beklaagde(n).
- 7.6 De Klachtencommissie kan besluiten tot het laten verrichten van een vooronderzoek door een commissielid of adviseur.

Artikel 8

- 8.1 De Klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar taak onder meer de bevoegdheid om:
- personen te horen die binnen de instelling betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - partijen te horen;
 - getuigen en deskundigen te horen;
 - adviseurs/deskundigen in te schakelen;
 - privacy gevoelige stukken te raadplegen in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de klager. Voor zover deze betrekking hebben op medewerkers, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerkers en het Bestuur van de instelling;
 - zich ter plaatse van de situatie op de hoogte te stellen. De instelling verleent haar medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.

Artikel 9 Bemiddeling

- 9.1 De Klachtencommissie kan zoals vermeld in artikel 6, derde lid van dit reglement, proberen tussen klager en beklaagde(n) te laten bemiddelen, doch alleen indien klager en beklaagde(n) hiermee instemmen. De commissie kan die bemiddelingsrol opdragen aan een door de commissie aan te wijzen persoon. De bemiddelaar probeert de klacht op te lossen onder meer door partijen op de hoogte te brengen van elkaars standpunten en beweegredenen.
- 9.2 De bemiddelaar brengt ten aanzien van zijn bemiddeling verslag uit aan de betrokken partijen en aan de commissie.
- 9.3 Indien na bemiddeling de klacht is opgelost stopt de procedure en wordt het dossier gesloten. Een lopende of afgesloten bemiddeling doet niet af aan het recht van een klager om een normale behandeling en uitspraak inzake de klacht te verlangen.

Artikel 10

- 10.1 In het geval dat de Klachtencommissie besluit tot het houden van een zitting roept de commissie klager en beklaagde(n) (en eventueel anderen en/of getuigen) op en hoort betrokkenen in principe in elkaars aanwezigheid. De Klachtencommissie streeft ernaar de mondelinge behandeling te laten plaatsvinden binnen tien werkdagen na binnenkomst van de reactie van beklaagde(n) op de klacht.
- 10.2 De voor of tijdens de zitting overhandigde informatie is voor alle partijen toegankelijk.
- 10.3 Indien de klager zijn/haar medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.

- 10.4 Medewerkers van de betrokken instelling die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van het Bestuur van de betrokken instelling.
- 10.5 De Klachtencommissie komt binnen zes weken na de al dan niet mondelinge behandeling tot een uitspraak.
Bij afwijking van deze termijn doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklaagde(n) en het Bestuur van de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie een oordeel over de klacht zal geven.
- 10.6 De Klachtencommissie geeft een met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij de oordeelsvorming streeft de Klachtencommissie naar consensus. In geval van blijvende verdeeldheid over de gegrondheid van de klacht zal stemming uitsluitend geven. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 10.7 De Klachtencommissie deelt het oordeel en de eventuele aanbevelingen schriftelijk mede aan de klager, de beklaagde(n) alsmede aan het Bestuur van de instelling.
- 10.8 De zitting alsmede de correspondentie wordt in het Nederlands gevoerd.
- 10.9 De uitspraak van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor beroep.

Artikel 11

- 11.1 Het Bestuur van de instelling deelt de klager, de beklaagde(n) en de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijk oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.
- 11.2 Bij afwijking van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn doet het Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklaagde(n) en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het Bestuur een standpunt kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Overige verplichtingen Klachtencommissie

Artikel 12

- 12.1 Indien de aard van de klacht een calamiteit of seksueel misbruik betreft zal de Klachtencommissie deze direct na ontvangst melden aan het Bestuur van de betreffende instelling.
- 12.2 Indien het Bestuur, naar aanleiding van een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp met een structureel karakter waarover de Klachtencommissie (eerder) aanbevelingen heeft uitgebracht, geen maatregelen terzake heeft getroffen meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie Jeugdzorg. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de Klachtencommissie de gegevens van de klager.
De Klachtencommissie stelt het Bestuur en de beklaagde(n) (als dit een ander is dan het Bestuur) tevoren op de hoogte van deze melding.
- 12.3 Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van een lid van het Bestuur worden de in deze regeling aan het Bestuur toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht van de betreffende instelling.
- 12.4 De correspondentie die is gevoerd in het kader van de klachtenafhandeling alsmede de uitspraak van de Klachtencommissie zal gedurende tien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop het dossier wordt gesloten, worden bewaard en daarna vernietigd.

Financiële aansprakelijkheid

Artikel 13

- 13.1 De Klachtencommissie spreekt zich niet uit over de financiële aansprakelijkheid van de beklaagde(n) en/of de instellingen.

Slotbepalingen

Artikel 14

- 14.1 De secretaris van de Klachtencommissie stelt over elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag op waarin wordt aangegeven:
- een beknopte omschrijving van de regeling;
 - de wijze waarop het Bestuur die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - de samenstelling van de Klachtencommissie;
 - in welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen zoals bedoeld in artikel 3 en 10;
 - het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Klachtencommissie;
 - de aard van de maatregelen zoals bedoeld in artikel 11 van deze regeling.
- 14.2 Het Bestuur van de instellingen zendt het jaarverslag voor 1 april van het daarop volgende kalenderjaar aan de Inspectie en aan de betrokken cliëntenorganisaties.
- 14.3 Het openbaar jaarverslag is verkrijgbaar bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie

Artikel 15

- 15.1 De kosten van de klachtenbehandeling door de Klachtencommissie worden door de instellingen gedragen.
- 15.2 Kosten voor bijstand als bedoeld in artikel 7, vierde lid van dit reglement, alsmede overige door de klager respectievelijk beklagde(n) te maken kosten in het kader van de klachtenprocedure, komen voor rekening van de klager respectievelijk beklagde(n).
- 15.3 Aan de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie wordt een vergoeding toegekend overeenkomstig de daartoe door de gezamenlijke instellingen vastgestelde regeling.

Artikel 16

- 16.1 De gezamenlijke Besturen van de instellingen verplichten zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de Klachtencommissie ter uitoefening van haar functie.
- 16.2 De Besturen van de instellingen verplichten zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen. Een en ander met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 16.3 De Besturen van de instellingen verplichten zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.
- 16.4 De Besturen van de instellingen dragen er zorg voor dat de cliënten, hun (wettelijke) vertegenwoordigers en de medewerkers van de instelling op de hoogte zijn van de bij de instelling geldende interne klachtenprocedure als ook van het bestaan van de Gezamenlijke Klachtencommissie.

Artikel 17

- 17.1 Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de commissie door de gezamenlijke Besturen.
- 17.2 De gezamenlijke Besturen zien er op toe dat de commissie haar taken uitvoert conform de regeling.

Artikel 18

- 18.1 De Besturen van de instellingen stellen de klachtenregeling vast nadat de Klachtencommissie, de ondernemingsraden, de aanwezige cliëntenraden en pleegouderraden van de instellingen om advies zijn gevraagd.
- 18.2 De klachtenregeling wordt opgesteld en gewijzigd door de Klachtencommissie, gehoord het advies van de Besturen van de instellingen,
- 18.3 In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Klachtencommissie.
- 18.4 De klachtenregeling, dan wel een aangepaste samenvatting daarvan, wordt bij aanvang van de hulpverlening uitgereikt aan de cliënt dan wel zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger. Tevens wordt de klachtenregeling op verzoek uitgereikt aan iedere bij de jeugdige betrokken belanghebbende, niet werkzaam voor de instelling en aan alle medewerkers en daarmee gelijk te stellen personen bij aanvang van hun werkzaamheden voor de instellingen.

Artikel 19

- 19.1 Deze klachtenregeling is vastgesteld op 11 maart 2015 en vervangt de klachtenregeling en het klachtenreglement van oktober 2009.