

## **Klachtenregeling cliënten en pleegouders van Stichting XONAR**

### **overwegende,**

- dat binnen Stichting XONAR gestreefd wordt naar een hulpverlening aan cliënten en begeleiding van pleegouders van optimaal kwalitatieve aard;
- dat zich niettemin situaties zullen voordoen waarin cliënten ofwel diens wettelijke vertegenwoordiger of pleegouders zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van Stichting XONAR;
- dat na het afronden van het proces "**Regeling ongenoegens**" de cliënt of pleegouder zich bij een niet bevredigende afloop voor een onafhankelijke behandeling van de klacht tot de klachtencommissie kan wenden;
- dat de cliënt of pleegouder desgewenst ondersteund kan worden door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon, raadsman of vertrouweling uit diens persoonlijke omgeving.

### **gelet op**

- artikel 4.2.1 van de Jeugdwet, wet van 1 maart 2014 die in werking is getreden op 1 januari 2015;
- § 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, wet van 7 oktober 2015 die in werking is getreden op 1 januari 2016;
- artikel 16, lid 2 van de verordening maatschappelijke ondersteuning 2015, gemeente Maastricht;
- diverse verordeningen WMO van de gemeenten in Midden en Noord Limburg.

### **stelt vast**

- de klachtenregeling voor de cliënten en pleegouders van Stichting XONAR.

## **Artikel 1 Definities**

1.1. Klacht: uiting van ongenoegen over een gedraging van Stichting XONAR of van voor haar werkzame personen jegens een jeugdige, diens ouder (met of zonder ouderlijk gezag), wettelijk vertegenwoordiger of pleegouder, dan wel de cliënten als hierna in artikel 1.3 beschreven.

1.2 Gedraging: handelen, nalaten en het expliciet innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder."

1.3 Klager:

- jeugdige, diens ouder, wettelijk vertegenwoordiger of pleegouder, dan wel namens de jeugdige, door diens ~~de~~ ouder (met of zonder ouderlijk gezag), wettelijk vertegenwoordiger of pleegouder;
- cliënten in de vrouwenopvang en –hulpverlening of hun vertegenwoordiger;
- nabestaande van een van voornoemde personen die inmiddels is overleden.

1.4 Medewerker: een ieder, die aangesteld is door Stichting XONAR of op contractuele basis (dit omvat dus ook vrijwilligers, uitzendkrachten, stagiaires, ZZP-ers) meewerkt aan het verlenen van advies, onderzoek, hulpverlening, verzorging en/of andere met de realisering van de

doelstellingen van Stichting XONAR verband houdende diensten aan derden.

1.5 De commissie: de klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 4.2.1 lid 2 onder a van de Jeugdwet en § 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

1.6 Bestuur: de Raad van Bestuur van Stichting XONAR.

## **Artikel 2 De commissie**

2.1 Stichting XONAR heeft een commissie welke bestaat uit ten minste drie leden en drie plaatsvervangende leden, waaronder een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Zowel de (vervangend) leden als de (vervangend) voorzitter zijn niet werkzaam bij Stichting XONAR.

De klachtenbehandeling door de commissie valt buiten de context van de hulp- en dienstverlening van Stichting XONAR.

De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggenspraak

2.2 De (plaatsvervangend) leden van de commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur. Een benoeming geldt voor een periode van vier jaar. De Cliëntenraad en de Pleegouderraad van Stichting XONAR worden hierbij in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen conform 4.2.6 lid 1 onder I Jeugdwet juncto artikel 4.2.12 lid 2 Jeugdwet dan wel conform artikel 13 lid 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Zij zijn éénmaal opnieuw te benoemen. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

2.3 Voorzitter en leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

2.4 De Raad van Bestuur voegt aan de commissie een ambtelijk secretaris toe ter secretariële ondersteuning. Deze ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en heeft geen stem bij de behandeling van klachten.

2.5 Benoeming en ontslag van de ambtelijk secretaris uit zijn functie geschiedt eveneens door de Raad van Bestuur.

2.6 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van het door haar op te stellen huishoudelijk reglement.

2.7 Het adres van het secretariaat van de commissie is: Klachtencommissie voor cliënten van XONAR, Postbus 821, 6200 AV MAASTRICHT.

## **Artikel 3 De klachtbehandeling**

### **3.1. Indienen van de klacht**

- klager richt zijn klacht tot het secretariaat van de commissie;
- het secretariaat vergewist zich van het doorlopen zijn van de **Regeling ongenoegens**, en een niet bevredigende afloop hiervan, door dit te checken bij het Managementsupport zorg. Alleen

dan kan de klacht als ingediend beschouwd worden.

- in de klacht die bij voorkeur schriftelijk wordt ingediend geeft de klager aan waarover hij een klacht indient, dat wil zeggen op welke gedraging van welke medewerker de klacht zich richt;
- klager kan zich eventueel laten vertegenwoordigen door een raadsman, een onafhankelijk vertrouwenspersoon of een persoon waarin de cliënt vertrouwen heeft, en/of, indien nodig, een tolk;
- van een mondeling ingediende klacht wordt door de ambtelijk secretaris een verslag gemaakt, dat klager voor akkoord tekent en waarvan hij/zij een afschrift ontvangt;
- de klacht wordt uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging ingediend.
- Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

### 3.2. **Intrekken van de klacht**

- klager kan de klacht op elk moment intrekken, uiterlijk ten tijde van de hoorzitting;
- de commissie bevestigt deze intrekking schriftelijk. Klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de leidinggevende ontvangen hiervan een afschrift.

### 3.3. **Inhoud van de klacht**

Aangegeven moet worden door klager op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### 3.4. **Vooronderzoek**

- klager, diegene op wie de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende wordt binnen tien werkdagen meegedeeld dat de commissie een klacht onderzoekt;
- degene over wie geklaagd wordt en diens leidinggevende ontvangen een afschrift van de klacht en zij worden in de gelegenheid gesteld hier binnen twee weken op te reageren;
- de commissie kan verzoeken om nadere schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie over te leggen. Alle informatie welke ter kennis van de commissie komt, is zowel voor klager als degene over wie is geklaagd en diens leidinggevende bestemd en dient in kopie betrokkenen te bereiken;
- de commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en kent een geheimhoudingsplicht. Degene over wie geklaagd wordt, wordt hierover geïnformeerd. Ook de ambtelijk secretaris kent geheimhoudingsplicht.

### 3.5. **(Niet-)ontvankelijk verklaren**

De commissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren. Indien de commissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart worden partijen daarover schriftelijk in kennis gesteld.

Alvorens tot deze beslissing over te gaan kan de commissie de klager en degene over wiens gedrag is geklaagd en diens leidinggevende uitnodigen om mondeling toe te lichten waarom de klacht niet-ontvankelijk verklaard zal worden.

### 3.6. **Hoorzitting**

- indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt de commissie zo mogelijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht de klager, diegene over wie is geklaagd en diens leidinggevende in de gelegenheid een mondelinge en/of schriftelijke toelichting te geven met betrekking tot de klacht;
- de commissie stelt vast welke locatie van XONAR het meest geschikt is voor de hoorzitting;
- de commissie hoort partijen bij voorkeur in elkaars aanwezigheid met inachtneming van het beginsel van hoor en wederhoor;
- de klager en degene over wie geklaagd is kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan door een raadsman of een persoon waarin hij/zij vertrouwen heeft. Partijen zijn zoveel mogelijk zelf aanwezig bij de behandeling door de commissie;

### 3.7. **Oordeel**

- de commissie stelt in lijn met artikel 17 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg binnen zes weken na ontvangst van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd, diens leidinggevende en de Raad van Bestuur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling. Indien naar het oordeel van de commissie meer zorgvuldig onderzoek van de klacht is vereist, kan de commissie de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De commissie doet voor het verstrijken van de termijn van zes weken hiervan schriftelijk mededeling aan de klager;
- bij afwijking van de hiervoor bedoelde termijn van zes weken doet de commissie daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd, de leidinggevende en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel zal uitbrengen.

## **Artikel 4 De klachtafhandeling**

- 4.1 De Raad van Bestuur deelt de commissie binnen 1 maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht al dan niet gedeeld wordt en of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zullen worden genomen en zo ja, welke.
- 4.2 De ambtelijk secretaris van de commissie deelt, binnen een week, bovenstaande reactie van de Raad van Bestuur mee aan de klager, degene over wie is geklaagd en diens leidinggevende.

- 4.3 Indien het voor de Raad van Bestuur niet mogelijk is haar mededeling binnen de in artikel 4.1 genoemde termijn uit te brengen, doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd, diens leidinggevende en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij de mededeling zal uitbrengen met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.
- 4.4 In de in het eerste lid van dit artikel bedoelde mededeling wordt klager gewezen op de mogelijkheid, binnen zes weken na de mededeling van de Raad van Bestuur, in beroep te gaan indien hij/zij zich niet kan verenigen met:
- de mededeling bedoeld in het eerste lid of het ontbreken daarvan;
  - het in strijd handelen met deze regeling en het reglement van de commissie.
- 4.5 Indien de klager van mening is dat het oordeel van de commissie niet (afdoende) tegemoet komt aan de klacht dan kan hij/zij naar de rechter stappen. Ook kan het in sommige gevallen zo zijn dat de klager met de klacht terecht kan bij de Nationale Ombudsman. Hiervoor wordt de klager aangeraden eerst telefonisch contact op te nemen via het gratis telefoonnummer 0800-33 55 555.
- 4.6 Indien een klacht gegrond is en zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belastende ambtenaren. Onder een klacht voor een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

## **Artikel 5 Verslaglegging**

- 5.1. Het secretariaat van de commissie zorgt ervoor dat elke klacht wordt ingeschreven in het klachtboek. In het klachtboek wordt de melding en de (wijze van) afhandeling van klachten genoteerd. Jaarlijks wordt een nieuw klachtenboek aangelegd. Na vijftien jaar wordt een klachtenboek vernietigd.
- 5.2. Ten behoeve van artikel 5.4 stelt de commissie op basis van het klachtenboek jaarlijks voor 22 januari een jaarverslag op van het voorgaande kalenderjaar waarin wordt aangegeven; een beknopte omschrijving van de klachtenregeling, de wijze waarop Stichting XONAR de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht, de samenstelling van de commissie, in welke mate de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen als bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet of artikel 35 lid 4 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten gespecificeerd op basis van het woonplaatsbeginsel naar cliënten en pleegouders wonende in de regio's Noord-, Midden- en Zuid-Limburg, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie en de aard van de door de Raad van Bestuur genomen maatregelen.
- 5.3. Ten behoeve van artikel 5.5 stelt de commissie op basis van het klachtenboek binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal een beknopt overzicht op van het aantal en de aard van

de door de commissie behandelde klachten gespecificeerd op basis van het woonplaatsbeginsel naar cliënten en pleegouders wonende in de regio's Noord-, Midden- en Zuid-Limburg.

- 5.4. De Raad van Bestuur draagt er, ingevolge het bepaalde in de artikelen 4.3.1 en 4.3.2 van de Jeugdwet en met gebruikmaking van het in artikel 5.2 vermelde jaarverslag van de commissie, zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin wordt aangegeven; een beknopte omschrijving van de klachtenregeling, de wijze waarop Stichting XONAR de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht, de samenstelling van de commissie, in welke mate de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen als bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet of artikel 35 lid 4 de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten gespecificeerd op basis van het woonplaatsbeginsel naar cliënten en pleegouders wonende in de regio's Noord-, Midden- en Zuid-Limburg, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie en de aard van de door de Raad van Bestuur genomen maatregelen. Dit verslag wordt door de Raad van Bestuur voor 1 februari van het daaropvolgende kalenderjaar gezonden aan de gemeente, de inspectie en aan de betrokken cliëntenorganisaties.
- 5.5. De Raad van Bestuur draagt er, ingevolge van de vigerende bepalingen zoals opgenomen in de DVO Sociaal Domein en de daarbij behorende bijlagen en met gebruikmaking van het in artikel 5.3 vermelde overzicht van de commissie, zorg voor dat over elk kwartaal en binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal een beknopt verslag voor de gemeenten wordt opgesteld conform het format van de gemeenten met het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten.

## **Artikel 6 Kosten**

- 6.1. Kosten gemaakt door de klager of de beklaagde in verband met de (behandeling van de) klacht worden niet vergoed.

## **Artikel 7 Slotbepalingen**

- 7.1 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Raad van Bestuur worden de in deze regeling haar toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.
- 7.2 De klachtenregeling kan worden gewijzigd en vastgesteld bij besluit van de Raad van Bestuur.
- 7.3 Alvorens de wijziging of aanvulling vast te stellen, stelt de Raad van Bestuur de commissie vooraf in de gelegenheid daarover haar standpunt kenbaar te maken en de medezeggenschapsorganen hun instemmings- of adviesrecht uit te oefenen.

Vastgesteld door de Raad van Bestuur van Stichting XONAR op d.d. 1 juli 2016,

Drs. J.P. Pijls

Raad van Bestuur

Bijlage: Huishoudelijk reglement klachtencommissie