

Reglement externe klachtencommissie cliënten

Verantwoordelijke: Klachtenfunctionaris Plaatsing in Kwaliteitshandboek: Nog nader te bepalen op Mijn Perspektief/kenniscentrum	Vaststelling: RvT – n.v.t. BO – 23 maart 2021 OR – n.v.t. Cliëntenraad – (datum volgt)
Datum: 24 maart 2021 Geldig tot: 24 maart 2024 Aantal pagina's: 3	Dit document hangt samen met: Klachtenreglement cliënten

Inleiding

Per januari 2021 is Perspektief een samenwerking aangegaan met De Kessler Stichting uit Den Haag, voor het voorleggen van klachten van cliënten aan een onpartijdige, externe klachtencommissie.

Dit reglement beschrijft de wijze waarop deze externe klachtencommissie klachten behandelt. De externe klachtencommissie behandelt klachten van cliënten die zorg ontvangen vanuit de verschillende productgroepen van Perspektief, te weten:

- WLZ;
- Begeleid Wonen/Beschermd Thuis
- Forensische Zorg
- Vrouwenopvang/Maatschappelijke Opvang;
- Ambulante zorg (voorheen BZW),

waarbij het interne klachttraject van Perspektief, zoals omschreven in het 'klachtenreglement cliënten', niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

In het kader van een onpartijdige beschouwing van een klacht is er voor gekozen aan te sluiten bij de Externe klachtencommissie van de Kessler Stichting.

Deze externe klachtencommissie kan gebruikt worden als laatste stap voor een cliënt zijn klacht neerlegt bij de door de subsidieverstrekker aangewezen partij, zoals weergegeven in het klachtenreglement cliënten van Perspektief.

1. Klacht

1.1. Klacht: Schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop Perspektief in een bepaalde situatie zich tegenover de klager heeft gedragen en waardoor klager zich in zijn of haar belang geschaad voelt.

1.2. De klachtomschrijving dient minimaal te bevatten:

- 1.2.1. De naam en adresgegevens van de klager;
- 1.2.2. Zo mogelijk telefoonnummer en e-mailadres;
- 1.2.3. De gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- 1.2.4. Waar en wanneer de gebeurtenis plaatsvond;
- 1.2.5. Tegen wie de klacht gericht is;
- 1.2.6. Wat het bezwaar tegen deze gebeurtenis is.

1.3. De externe klachtencommissie kan beslissen dat een klacht niet verder behandeld wordt wanneer deze niet aan de eisen zoals opgenomen in artikel 1.2. voldoet.

1.4. Een klacht kan pas worden ingediend nadat het interne klachttraject van Perspektief zoals omschreven in het 'klachtenreglement cliënten' is doorlopen zonder dat dit tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid.

2. Externe klachtencommissie

2.1. De externe klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden, één voorzitter en twee algemene leden.

2.2. De externe klachtencommissie wordt benoemd en beloond volgens het 'reglement instellen externe klachtencommissie cliënten'.

3. Indienen van een klacht

3.1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de externe klachtencommissie. Deze is bereikbaar via klacht@perspektief.nl, of per post via Kessler Stichting, o.v.v. Klachten, Postbus 19069, 2500 CB Den Haag, welke zal zorgdragen dat de klacht bij de externe klachtencommissie terecht komt.

3.2. Indien de klager niet in staat is de klacht schriftelijk in te dienen, kan de klachtenfunctionaris of de clientvertrouwenspersoon van Perspektief helpen bij het op schrift stellen van de klacht volgens de klachtomschrijving (artikel 1.2.). De klachtenfunctionaris of clientvertrouwenspersoon toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klachtomschrijving door de klager ondertekend en ingediend conform 3.1.

4. Klachtenbehandeling

4.1. De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard wanneer:

- 4.1.1. De klacht nog niet het interne klachtetraject van Perspektief heeft doorlopen;
- 4.1.2. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- 4.1.3. Dezelfde klacht van dezelfde klager al behandeld is;
- 4.1.4. Een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.

4.2. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager. De klager kan binnen twee weken schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit. Dit wordt binnen twee weken beoordeeld door de externe klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd ter kennisname van de klager gebracht.

4.3. De externe klachtencommissie verklaart de klacht niet ontvankelijk voor verdere behandeling en informeert de cliënt schriftelijk over de reden wanneer de klacht:

- 4.3.1. Anoniem wordt ingediend (niet voorzien van naam en adresgegevens klager);
- 4.3.2. Ook na een gevraagde toelichting geheel niet begrijpelijk is;
- 4.3.3. Geen betrekking heeft op een gedraging of nalaten van een medewerker of een besluitvormend orgaan van Perspektief;
- 4.3.4. Een geschaad belang betreft dat in alle redelijkheid niet in verhouding staat tot de te volgen procedure;
- 4.3.5. Gericht is tegen een overheidsmaatregel die Perspektief moet uitvoeren.

4.4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van een klacht.

4.5. De beklagde wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de klacht middels een kopie van de klachtomschrijving. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken een schriftelijke verweer aan de externe klachtencommissie te verzenden.

4.6. De externe klachtencommissie roept beide partijen op te verschijnen voor de externe klachtencommissie om gehoord te worden en bepaalt daartoe –op zo kort mogelijke termijn- dag, uur en plaats.

4.7. De klachtencommissie kan uitsluitend partijen horen bij aanwezigheid van minimaal twee van de drie leden van de externe klachtencommissie.

4.8. Horen gebeurt in beginsel in elkaars aanwezigheid, tenzij een van beiden zich daartegen verzet. In dat geval wordt eerst de klager gehoord en vervolgens de beklagde.

4.9. Bij het niet verschijnen van klager, hetgeen de keuze is van de klager, zal de externe klachtencommissie haar oordeel vormen op basis van de klacht, de ontvangen reacties en de degene(n) die wel is/zijn gehoord. De beklagde wordt geacht altijd bij de hoorzitting te verschijnen.

4.10. Mocht er sprake zijn van een geldige reden waarom de beklagde verhinderd is, dan kan de beklagde alsnog gehoord worden als de externe klachtencommissie daar prijs op stelt. De wederpartij wordt hiervoor ook uitgenodigd. Deze hoorzitting wordt in principe binnen twee weken gehouden.

4.11. Klager en beklagde mogen zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan door een ondersteuner die bijvoorbeeld kan helpen met het verwoorden van de klacht.

4.12. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen aan de externe klachtencommissie.

4.13. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

5. Informatie beschikbaar stellen

5.1. De externe klachtencommissie kan aan de klager, beklaagde of Perspektief verzoeken bestaande documentatie, van belang voor een juiste beoordeling van de klacht, aan de externe klachtencommissie te geven. De externe klachtencommissie dient te onderbouwen waarom de gevraagde informatie relevant is in de klachtenprocedure. De cliënt en/of medewerker geven hiervoor schriftelijke toestemming indien de documenten persoonlijke gegevens van hen bevat.

5.2. Documenten die door een van de betrokkenen worden ingediend, onder de conditie dat de andere betrokkenen hierin geen inzage mogen hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

5.3. De klager en beklaagde ontvangen een kopie van alle documenten die zijn ingediend bij en in behandeling genomen zijn door de externe klachtencommissie in het kader van de klachtenbehandeling.

6. Termijnen

6.1. De externe klachtencommissie doet binnen acht weken na indiening van de klacht bij de externe klachtencommissie uitspraak. Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht binnen acht weken uit te brengen, doet zij daarvan binnen deze termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, beklaagde en de bestuurder van Perspektief. De termijn kan eenmaal met maximaal vier weken verlengd worden.

6.2. De externe klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en de bestuurder van Perspektief, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling.

7. Besluitvorming

7.1. Een klacht wordt behandeld door minimaal twee leden van de externe klachtencommissie.

7.2. Bij een uitspraak van de externe klachtencommissie worden alle leden van de externe klachtencommissie betrokken. Een lid dat niet aanwezig was, wordt geacht op basis van de ontvangen stukken, waaronder terugkoppeling over het horen van de betrokkenen, een advies te geven.

7.3. De externe klachtencommissie oordeelt over de gegrondheid van de klacht en formuleert een aanbeveling aan de bestuurder op basis van overeenstemming.

8. Dossiervorming

8.1. De externe klachtencommissie maakt van iedere bij haar ingediende klacht een dossier aan. In dit dossier worden alle documenten die op de klacht betrekking hebben opgenomen.

8.2. Indien een klacht wordt ingetrokken gedurende het verloop van de procedure, wordt er geen dossier aangemaakt en wordt het reeds aangemaakte dossier op adequate wijze vernietigd.

8.3. Alle afgeronde dossiers worden twee jaar na beoordeling vernietigd.

9. Geheimhouding & Privacy

9.1. Een ieder die bij een behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle der partijen betreffende gegevens die bij hem bij de behandeling van de klacht tot kennis zijn gekomen.

9.2 Op de behandeling van een klacht, - de correspondentie hierover en de dossiervoering is regelgeving conform het privacyreglement van Perspektief van toepassing.

10. Citeertitel, bekendmaking en werking

10.1. Deze regeling kan worden aangehaald als "reglement externe klachtencommissie cliënten".

10.2. Het klachtenreglement is beschikbaar via de website van Perspektief.

10.3. Het klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.