

# Formele klachtenprocedure externe commissie

## Doel

Deze procedure beschrijft de wijze er gehandeld wordt bij klachten die ingediend zijn bij de externe klachtencommissie (de formele klachten procedure).

## Doelgroep

Alle medewerkers en cliënten van stichting Kadera aanpak huiselijk geweld.

## Begrippen

Een klacht bij externe klachtencommissie kan worden ingediend door de cliënt, haar/zijn wettelijk vertegenwoordig(st)er, haar/zijn nabestaanden en personen die door de cliënt zijn gevolmachtigd.

Een cliënt kan de klacht direct indienen bij de externe klachtencommissie of nadat de klacht als informele klacht behandeld is bij directie en waarover geen bevredigende oplossing tot stand is gekomen.

## Procedure

*Afkortingen: AMSECR: administratie secretaresse; CL=cliënt; DIR=directie; EXKLC= externe klachtencommissie; HRM=HR manager; CM= casemanager*

Procesfase + Activiteit	Norm	Verantw.
<b>Indienen klachten</b>		
Een klacht schriftelijk en gedateerd indienen bij de externe klachtencommissie ter attentie van de ambtelijk secretaris. De cliënt is verplicht haar adres of postadres kenbaar te maken. Stichting Kadera t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie cliënten Humanitas Onder Dak en Kadera Postbus 1058 8001 BB Zwolle Deze post ongeopend doorsturen naar de secretaris van de klachtencie.		CL  receptie
Binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging.	7 werkdagen	AMSECR
Indien de externe klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan partijen meegedeeld.		EXKLC
De cliënt kan te allen tijde de klacht intrekken. Zij dient dit schriftelijk aan de externe klachtencommissie mee te delen.		CL
Bij intrekking van de klacht blijft de externe klachtencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.		EXKLC
De cliënt mag bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de externe klachtencommissie bij de behandeling van de klacht, indien zich ten aanzien van dat lid feiten en omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden bemoeilijken.		CL

De overige leden van de externe klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is.		EXKLC
Een lid kan zich onttrekken aan de behandeling van de klacht indien zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden bemoeilijken.		EXKLC
Indien een lid vervangen moet worden, is er een plaatsvervanger.		EXKLC
<b>Verweerschrift</b>		
Binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de aangeklaagde daarvan een afschrift en wordt deze in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen een schriftelijk verweer naar de externe klachtencommissie te zenden.	7 werkdagen 17 werkdagen	EXKLC
<b>Hoorzitting</b>		
Beide partijen uitnodigen voor een hoorzitting: mondelinge behandeling van de klacht. Client krijgt hierbij de kans op het verweer te reageren.		EXKLC
<b>Onderzoeken klacht</b>		
De externe klachtencommissie onderzoekt de klacht. Dit onderzoek kan geschieden door middel van gesprekken met partijen.		EXKLC
De externe klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de cliënt, bij de aangeklaagde, bij de stichting, indien deze zelf niet wordt aangeklaagd én - indien noodzakelijk - bij derden.		EXKLC
Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming vereist van de betrokken partijen.	Privacy- reglement	EXKLC
Elk lid van de externe klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn tot geheimhouding verplicht betreffende gegevens en informatie waarvan zij bij de behandeling van de klacht kennis hebben genomen.		EXKLC
De cliënt mag zich gedurende de hele klachtenprocedure laten bijstaan door een door haar zelf gekozen persoon. De cliënt kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon hoeft niet de vertrouwenspersoon van de stichting te zijn.		CL
De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien.		EXKLC
<b>Beslissing klacht</b>		
De cliënt, de aangeklaagde en de stichting, indien niet de stichting zelf is aangeklaagd, ontvangen uiterlijk 4 weken na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed het oordeel van de externe klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.	4 weken	EXKLC
Is de termijn van 4 weken niet haalbaar, dan kan de externe klachtencommissie deze termijn éénmalig verlengen.		EXKLC

De stichting, indien deze niet zelf is aangeklaagd, deelt de cliënt, de aangeklaagde en de externe klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de externe klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.	4 weken	DIR
Deze termijn kan, indien deze niet haalbaar is, éénmalig worden verlengd.	4 weken	DIR
<b>Dossier</b>		
Een kopie van de beslissing van de directie komt in het dossier van de betreffende cliënt en van de betreffende aangeklaagde.		DIR
De casemanager zorgt ervoor dat de beslissing in het dossier van de cliënt komt.		CM
De HRM zorgt ervoor dat de beslissing in het dossier van de medewerker komt.		P&O
Het klachtdossier met de stukken die betrekking hebben op de klacht wordt in een afgesloten archief bewaard. Slechts de directie heeft toegang tot dit archief.		DIR
Het klachtdossier wordt binnen vijf jaar na afhandeling van de klacht vernietigd. De directie draagt zorg voor de vernietiging.		DIR

### HKZ normen (2015)

- 2.1.1 n
- 3.4.1 f
- 4.1.1
- 4.6.2
- 4.14.2