

## Reglement externe klachtenregeling

---

### Doel

Dit reglement beschrijft hoe de externe klachtenregeling cliënten is geregeld binnen Stichting Humanitas Onder Dak en Stichting Kadera aanpak huiselijk geweld.

### Toepassingsgebied

Dit reglement is bestemd voor cliënten van Humanitas Onder Dak en Kadera.

### Inhoud

1. Begripsomschrijving
2. Samenstelling externe klachtencommissie
3. Verschoning en wraking
4. Indiening van de klacht
5. Behandeling van de klacht
6. Bijstand
7. Het verstrekken van inlichtingen
8. Inzagerecht
9. Beslissing klachtencommissie
10. Maatregelen bestuur
11. Periodieke rapportage
12. Verslag
13. Bekendmaking klachtenregeling
14. Geheimhouding
15. Beschikbaar stellen van faciliteiten
16. Kosten procedure
17. Bekorten termijnen
18. Vaststelling en wijziging reglement
19. Slotbepaling
20. Toelichting externe klachtenregeling cliënten

### 1 Begripsomschrijvingen

- a Cliënt(e):  
Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van de instelling.
- b Medewerk(st)er:  
Degene met wie door de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken is gemaakt:
  1. arbeidsovereenkomst;
  2. overeenkomst tot opdracht;
  3. stageovereenkomst;
  4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.
- c Instellingen:

## Reglement externe klachtenregeling

---

Stichting Humanitas Onder Dak en Stichting Kadera aanpak huiselijk geweld.

- d **Bestuur:**  
Het bestuur van de rechtspersoon die de instelling beheert.
- e **Klacht:**  
Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt(e) over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de instelling of door een medewerk(st)er van de instelling.  
Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt(e).
- f **Klager:**  
Een cliënt(e) die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- g **Klachtencommissie:**  
De commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de beide instellingen om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het betreffende bestuur.

### 2 Samenstelling externe klachtencommissie

- 2.1
  - a. De klachtencommissie bestaat uit ten minste vier leden, waarvan de leden in hun oordeelsvorming en positie onafhankelijk zijn van het bestuur beide instellingen.
  - b. De klachtencommissie benoemt de leden van de commissie. De commissie wijst uit een commissielid als voorzitter aan.
  - c. Bij de behandeling van een klacht is de klachtencommissie voltallig. Indien de commissie om welke reden dan ook niet binnen een redelijke termijn voltallig kan vergaderen, zal de commissie een vervanger benoemen. Deze neemt dan voor de duur van de behandeling van de betreffende klacht de plaats van het te vervangen lid in.
  - d. Bij onvoorzienbare afwezigheid van een lid op de zittingsdag door overmacht (ziekte, calamiteiten, etc), kan de commissie besluiten de zitting toch doorgang te laten vinden.
- 2.2 De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de commissie aangewezen ambtelijk secretaris.
- 2.3 De benoeming is voor een periode van vier jaar. De leden en hun plaatsvervangers kunnen voor één aansluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.
- 2.4 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:
  - a. als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
  - b. als een commissielid overlijdt;
  - c. na het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
  - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:

## Reglement externe klachtenregeling

---

- verwaarlozing van zijn/haar taak;
- andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

### 3 Verschoning en wraking

- 3.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht als er bij dat lid feiten of omstandigheden bekend zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht in de weg staan (wraking)
- 3.2 De overige leden van de klachtencommissie 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 degene waarover wordt geklaagd.
- 3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken (zich verschonen). Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat dit aan de orde is.
- 3.4 Als het bezwaar of de onttrekking terecht is, wordt voor het betrokken lid een vervanger gezocht en tijdelijk benoemd als lid van de klachtencommissie voor de duur van de behandeling van betreffende klacht.

### 4 Indiening van de klacht

- 4.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de cliënt(e);
  - b. zijn/haar wettelijk vertegenwoordig(st)er;
  - c. zijn/haar nabestaanden;
  - d. personen die door de cliënt(e) zijn gevolmachtigd.
1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. De klacht kan geadresseerd worden aan het stichtingsadres van de betreffende instelling. De stichting stuurt de klacht op de dag van ontvangst ongeopend door naar de secretaris van de klachtencommissie. De klacht kan gestuurd worden naar:

Stichting Humanitas Onder Dak  
t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie cliënten Humanitas Onder Dak en Kadera  
Postbus 1100  
7550 BC Hengelo

of

Stichting Kadera

## Reglement externe klachtenregeling

---

t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie cliënten Humanitas Onder Dak en Kadera  
Postbus 1058  
8001 BB Zwolle

- 4.3 Als de instelling een onafhankelijk vertrouwenspersoon heeft, kan de klager ook daar zijn/haar klacht mondeling voorleggen. De vertrouwenspersoon kan de klager helpen haar/zijn klacht schriftelijk in te dienen.
- 4.4 De medewerkers van de instellingen zijn, indien nodig, verplicht de klager behulpzaam te zijn bij het correct formuleren en indienen van de klacht.
- 4.5 Bij het indienen van de klacht is de klager verplicht zijn/haar adres of postadres bekend te maken.
- 4.6 De klager mag op ieder moment de klacht in trekken. De klager doet hiervan schriftelijk bericht aan de klachtencommissie of laat dit doen.
- 4.7 Als de klager de klacht intrekt, blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- 4.8 Als, na een verzoek tot reageren, reactie van de klager binnen een termijn van twee maanden (na versturen van genoemd verzoek) is uitgebleven, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd.
- 5 Behandeling van de klacht**
  - 5.1 De secretaris van de klachtencommissie zorgt er voor dat de klager binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht ontvangt.
  - 5.2 De secretaris stuurt, zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht, een afschrift daarvan aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie te sturen.
  - 5.3 De secretaris stuurt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst een kopie van het verweer aan de klager.
  - 5.4 De klachtencommissie roept als zij of een van de partijen het wenselijk vindt, beide partijen uit om de klacht mondeling te behandelen. De commissie geeft aan op welke dag, tijd en plaats deze hoorzitting plaats vindt. De klager wordt zo in de gelegenheid gesteld om de klacht toe te lichten en om op het verweer van de aangeklaagde te reageren. Bij niet-verschijnen van een van de partijen bepaalt de commissie of er al dan niet een nieuwe hoorzitting wordt gepland. De commissie kan een besluit nemen over de klacht met de vermelding van het niet-verschijnen op de hoorzitting.
  - 5.5 Indien de klachtencommissie het nodig vindt, of als een van de partijen daarom vraagt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Als tot het afzonderlijk horen van de partijen

## Reglement externe klachtenregeling

---

wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

### 6 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich bij laten staan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

### 7 Het verstrekken van inlichtingen

7.1 De klachtencommissie kan om de klacht goed te beoordelen nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt, bij de instelling en/of bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gemaakt door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier van de klacht en bevat datum, inhoud, bron en eventueel plaats van de verkregen informatie.

7.3 Van alle documenten die betrekking hebben op de klacht wordt binnen 7 werkdagen een afschrift gezonden aan betrokkene(n).

7.4 Onverlet het bepaalde in artikel 7.2 en artikel 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle documenten en/of informatie, die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

### 8 Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerk(st)er, als de betrokken instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle documenten die op de klacht betrekking hebben in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij het uiteindelijke oordeel van de commissie over de klacht geen rol.

### 9 Beslissing klachtencommissie

9.1 De klachtencommissie neemt binnen 4 weken nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing over de gegrondheid van de klacht.

De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, uiterlijk 4 weken na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet voorzien van aanbevelingen.

9.2 Indien de termijn van 4 weken genoemd in artikel 9.1 niet haalbaar is, kan de klachtencommissie deze termijn eenmalig met 4 weken verlengen.

De klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de

## Reglement externe klachtenregeling

---

instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

### 10 Maatregelen bestuur

10.1 Het bestuur van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie binnen 4 weken na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel van de commissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.

10.2 Indien de in artikel 10.1 genoemde termijn van 4 weken niet haalbaar is, kan het bestuur deze termijn eenmalig met 4 weken verlengen. Het bestuur doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

### 11 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. De klachtencommissie geeft in dit jaarlijkse verslag ook aan hoe de opvolging van haar advies is geweest. Dit rapport wordt uitgereikt aan het bestuur van de betreffende instelling.

### 12 Jaarverslag

Het bestuur van de instelling beschrijft in het jaarverslag het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten over haar instelling.

### 13 Bekendmaking klachtenregeling

De instellingen brengen de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

### 14 Geheimhouding

14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan de behandeling van een klacht, deze geheimhoudingsplicht mee.

## Reglement externe klachtenregeling

---

### 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 15.1 De instellingen stellen aan de leden en aan de secretaris van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 15.2 Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd. Onkosten, zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten, worden vergoed door de instelling over wie de klacht gaat. De klachtencommissie kan bepalen dat ook eventuele kosten van bijstand en/of advies tot een aan te geven maximum moeten worden vergoed.

### 16 Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

### 17 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat een klacht met spoed behandeld moet worden, kan zij de in dit reglement genoemde termijnen verkorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk, schriftelijk en met opgave van redenen, mee.

### 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door een gezamenlijk besluit van de besturen van de instellingen, na overleg met de klachtencommissie.

### 19 Slotbepalingen

- 19.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid).
- 19.2 Het reglement is in werking getreden op 1 november 2007; gewijzigd op 14 december 2016 en op 25 juni 2019.

### Toelichting externe klachtenregeling cliënten

Deze toelichting maakt onderdeel uit van het reglement externe klachtenregeling cliënten.

#### *Wijziging*

De op 14 december 2016 vastgestelde reglementswijziging had met name tot doel de klachtencommissie onafhankelijk van de instellingen te positioneren door de verantwoordelijkheid voor de commissiesamenstelling bij de commissie zelf neer te leggen. Hiervoor wordt verwezen naar artikel 2.1 van het reglement. Daarnaast zijn de profielen van de leden van de commissie aangescherpt. In juni 2019 zijn de reactietermijnen verkort, is de termijn voor de hoorzitting

## Reglement externe klachtenregeling

---

verkort en is vastgesteld dat de commissie binnen 4 weken een beslissing neemt ipv binnen 3 maand. Ook is de tekst toegankelijker geworden.

### *Algemeen*

Vanaf november 2007 hebben Humanitas onder Dak en Kadera gezamenlijk een eigen externe klachtencommissie. Daarmee willen de instellingen inhoud geven aan een versterking van de rechtspositie van de cliënt(e). Een goede klachtenbehandeling levert een bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten kunnen worden gezien als gratis beleidsadviezen.

De klachtenregeling voldoet aan de eisen welke voortvloeien uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg.

### *Bestuursverantwoordelijkheid*

Het bestuur van de rechtspersoon die de instelling voor Maatschappelijke Opvang respectievelijk de instelling voor Vrouwenopvang beheert en exploiteert is verantwoordelijk voor de gang van zaken in de instelling. Het is daarmee tevens verantwoordelijk voor de kwaliteit van hulp- en dienstverlening. Een uitvloeisel daarvan is dat het bestuur verantwoordelijk is voor een adequate en objectieve klachtenbehandeling.

Gewezen moet worden op het feit dat de klachtencommissie niet verder kan gaan dan een gegrondverklaring van de klacht. De klachtencommissie kan in geval van een gegrondverklaring van de klacht de instelling adviseren hoe verder te handelen. De instelling kan dit advies overnemen dan wel gemotiveerd naast zich neerleggen.

Het is zeker niet de bedoeling dat de uitspraak van de klachtencommissie kan ingrijpen in de relatie tussen de instelling/werkgever en de cliënt. De concrete afhandeling van de klacht blijft uiteindelijk behoren tot de verantwoordelijkheid van het bestuur van de instelling.

### *Klachtmogelijkheid voor medewerk(st)ers*

Dit reglement biedt klachtmogelijkheid aan de cliënt. Achterliggende gedachte is dat de cliënt, als zwakste partij, beschermd moet worden. Bijna alle andere groeperingen in de instelling voor Maatschappelijke Opvang respectievelijk Vrouwenopvang worden door diverse wetten reeds beschermd. Een werknemer heeft een arbeidsovereenkomst. Op grond daarvan wordt hij/zij door de wet beschermd. In probleemsituaties staat de weg open naar de burgerlijke rechter. Ook anderen, met wie een overeenkomst gesloten wordt (bijvoorbeeld een freelance psycholoog), hebben op grond van hun overeenkomst de mogelijkheid naar de burgerlijke rechter te gaan. Indien stagiaires worden aangetrokken kan het bestuur van de instelling voor Maatschappelijke Opvang respectievelijk Vrouwenopvang met hen een stageovereenkomst dan wel een leer-/werkovereenkomst afsluiten. Op grond daarvan kunnen zij zich - naast de mogelijkheid zich te wenden tot docenten of bestuur van het onderwijsinstituut - eveneens wenden tot de burgerlijke rechter.

### *Facilitering van de klachtencommissie*

De leden van de klachtencommissie ontvangen desgevraagd een onkostenvergoeding van € 50,- per vergadering. Daarnaast kunnen de leden in aanmerking komen voor reiskostenvergoeding op basis van openbaar vervoer tarief 2<sup>e</sup> klas of € 0.39/km. Zowel de onkostenvergoeding alsook eventuele reiskostenvergoeding kunnen gedeclareerd worden via het declaratieformulier en een presentielijst. Een en ander dient ingediend te worden vóór de 5<sup>e</sup> van de nieuwe maand.



## Reglement externe klachtenregeling

---

De instellingen dragen zorg voor de ondersteuning van het secretariaat. De kosten voor de werkzaamheden van de klachtencommissie worden door de instellingen gedragen op basis van de verdeling 50/50.

De kosten van de behandeling van een klacht worden gedragen door de instelling waartegen de klacht zich richt. De klachtencommissie registreert alle binnengekomen klachten en maakt daarbij een onderscheid tussen de instellingen.

### *Invoering of bekendmaking*

Het reglement is opgenomen in het kwaliteitshandboek van de beide organisaties en is voor cliënten toegankelijk. De klachtenregeling wordt regelmatig onder de aandacht gebracht tijdens een cliëntenvergadering. Nieuwe cliënten worden op de hoogte gesteld van het reglement.

### *Profiel*

Voor de leden van de klachtencommissie gelden algemene competentieprofielen.

Het is aan de klachtencommissie erop toe te zien dat de competenties goed vertegenwoordigd zijn.

Algemeen competentieprofiel:

- De leden onderschrijven de missie en visie van de beide instellingen.
- De leden beschikken over het empathisch vermogen een klacht vanuit het perspectief van de cliënt te benaderen.
- De leden zijn in staat met diverse belangen om te gaan.

Daarnaast gelden specifieke competentieprofielen voor de leden:

- a. Juridische kwaliteit: Eén lid beschikt over voldoende juridische kennis en ervaring voor een adequate klachtbehandeling.
- b. Organisatorische kwaliteit: Eén lid beschikt over kennis en ervaring op het gebied van HRM en organisatiekunde.
- c. Inhoudelijke betrokkenheid: Eén lid beschikt over inhoudelijke kennis en/of ervaring met betrekking tot het werkveld van de beide instellingen.
- d. Bestuurlijk: De voorzitter is in staat leiding te geven aan de commissie en beschikt over bestuurlijke kwaliteiten.

Ten aanzien van de samenstelling van de commissie, zoals opgenomen in artikel 2.1 in de regeling, is het van belang dat:

- a. de commissie streeft naar een goede man/vrouw-verdeling;
- b. de commissie het cliëntperspectief bewaakt al dan niet in de vorm van ervaringsdeskundigheid.

### *In behandeling nemen van een klacht*

In principe neemt de commissie alle aan de commissie gerichte klachten in behandeling. Echter daar waar het geen klacht betreft in de zin van artikel 1 e van de geldende regeling, heeft de commissie haar voorzitter gemandateerd om, in samenspraak met de secretaris, te besluiten de klacht wel of niet in behandeling te nemen. Bestaat er twijfel over de interpretatie van artikel 1 e in relatie tot de ingediende klacht dan dient de commissie zich in haar vergadering hierover uit te spreken.

## Reglement externe klachtenregeling

---

Het reglement en de toelichting op de externe klachtenregeling cliënten zijn gewijzigd vastgesteld op 25 juni 2019 en treden in werking per 1 juli 2019.

### Norm(en) 2015

2.1.1 n

3.4.1 f

4.1.1; 4.1.2

4.2.2

4.4.1

4.6.2

4.12.1; 4.12.2; 4.12.3

4.13.1 en 4.13.2 en 4.13.3

4.14.2