



KLACHTENREGLEMENT MEDEWERKERS EN KLANTEN

Het klachtenreglement geldt tevens voor de klanten van:
GOW Welzijnswerk
Welzijn Best/Oirschot
SWOVE

Vastgesteld door	Raad van Bestuur (1 november 2015)
Herzien door	n.v.t. (samenvoeging klachtenreglement klanten én medewerkers)
Uiterlijk te herzien	1 november 2018
Aangepast door	Kwaliteitsfunctionaris
Procesverantwoordelijke	Manager unit mensen en middelen
Nummer	procedure nr. 080 versie 1.0

Inhoudsopgave

Inleiding (3)

Procedure (4)

Stap 0 Bemiddeling (4)

Stap 1 Indienen van de klacht (5)

Stap 2 Bevestiging en Registratie (6)

Stap 3 Onderzoek (7)

Stap 4 Rapport van bevindingen (8)

Stap 5 Maatregelen bestuurder (8)

Begripsdefinities (11)

Wettelijk kader (13)

Reglement van de klachtencommissie (14)

 Samenstelling en vergaderingen van de klachtencommissie

 Overige huishoudelijke afspraken

 Geheimhouding

 Registratie

 Registratieprocedure

 Beschikbaar stellen van faciliteiten

(=paginanummer)

Inleiding

Met de inwerkingtreding van dit document worden de klachtencommissies voor medewerkers en voor klanten samengevoegd. De werkwijze van de klachtencommissie is voor beide situaties uniform waar mogelijk en verschillend waar nodig. Het traject vóór de klachtencommissie verschilt.

De klachtenprocedure heeft betrekking op:

- klachten van medewerkers in verband met de relatie werkgever – medewerker, waarbij de medewerker zich benadeeld voelt. Overal waar medewerker staat in dit document kan ook vrijwilliger of stagiaire worden gelezen.
- Klachten van klanten van Lumens en andere (welzijns)organisaties die willen deelnemen aan de regeling. De deelnemende organisaties zijn op de voorzijde van dit reglement benoemd.

Het klachtenreglement geldt voor alle vormen van hulp- en dienstverlening van Lumens en andere betrokken organisaties, uitgevoerd door medewerkers, stagiaires en vrijwilligers die onder verantwoordelijkheid van deze organisaties werkzaamheden verrichten.

Voor de leesbaarheid van dit reglement wordt gesproken over de klager (dit kan zowel de medewerker als de klant betreffen), waar nodig wordt specifiek medewerker of klant vermeld.

Goed overleg als uitgangspunt

Voorop gesteld wordt, dat Lumens uitgaat van goed overleg tussen betrokken partijen, tussen medewerkers en hun leidinggevenden/ Animo coaches, tussen klanten en de medewerkers. In principe moeten vragen, problemen, klachten, enzovoorts in overleg worden besproken en opgelost.

Uitgangspunt voor een klachtenprocedure is dat alle betrokkenen, zowel de klager als degene tegen wie de klacht gericht is, belang hebben bij een geformaliseerde klachtmogelijkheid. Het reglement is erop gericht dat klachten op een zorgvuldige en transparante wijze worden afgehandeld. Voor de klager is de klachtenprocedure van belang als een mogelijkheid tot geschillenbehandeling.

Voor de organisatie kan de klachtenprocedure worden gezien als een middel om de kwaliteit van management te wegen en als een onderdeel van goed werkgeverschap cq. hulpverlenerschap. Het kan verergering van conflicten voorkomen of deze in een vroeg stadium oplossen.

Procedure

Stap	Verantwoordelijk	Tijdslijn
0 Begeleiding en/of bemiddeling	Klager	N.v.t.
1 Indienen van de klacht	Klager	Ontvangstdatum
2 Bevestiging en registratie	Klachtencommissie	Binnen 2 weken
3 Onderzoek	Klachtencommissie	Binnen 4 weken
4 Rapport van bevindingen	Klachtencommissie	Binnen 5 weken
5 Besluit over maatregelen	Raad van Bestuur of Raad van Toezicht	Binnen 7 weken

Uit bovenstaande blijkt dat de klager na uiterlijk 7 weken een besluit van de Raad van Bestuur heeft ontvangen. Het streven is echter om deze doorloop zo kort mogelijk te laten zijn.

Alle hiernavolgende acties kunnen op ieder moment door de klager worden stopgezet, indien er in de tussentijd op enigerlei wijze een bevredigende oplossing voor het probleem is gevonden.

Stap 0 Klachtenbegeleiding en/of bemiddeling

Zowel in geval van een medewerker als een klant biedt de organisatie eerst begeleiding en/of bemiddeling aan de klager.

Medewerker

Een medewerker die zijn ongenoegen niet binnen de gebruikelijke overleglijnen opgelost ziet en denkt aan behandeling daarvan in het kader van de klachtenprocedure, wendt zich tot een klachtenbegeleider met wie hij zijn probleem in alle vertrouwelijkheid kan bespreken en die hem kan adviseren omtrent de verdere gang van zaken. Dit kan een HR-adviseur of een vertrouwenspersoon zijn, maar ook een externe klachtenbegeleider bijvoorbeeld iemand van de vakbond. De medewerker heeft de mogelijkheid om de vertrouwenspersoon te raadplegen; zie hiervoor de gedragscode en de regeling vertrouwenspersoon.

De klachtenbegeleider kan de medewerker adviseren omtrent het indienen van de klacht of andere te ondernemen acties zoals bemiddeling. Degene die de rol van bemiddelaar vervult, beschikt over goede communicatieve vaardigheden, is integer en heeft ervaring met conflicthantering en/of bemiddeling. Vrijwilligheid van de partijen staat hierbij voorop. Beide partijen moeten een bemiddeling wensen en daarvoor ook willen gaan.

Klant

Binnen de organisatie kunnen klanten hun klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij de relatiemanagers, de contactgegevens worden door medewerkers verstrekt. De klachten kunnen variëren in zwaarte; elke klacht wordt in behandeling genomen. De klachten worden binnen een week opgepakt en na bevinding afgehandeld. Verloopt de afhandeling door de

relatiemanagers niet naar wens, dan kan de klant een klacht indienen bij de klachtencommissie via het klachtenreglement (nr. 043).

Stap 1a Indienen van de klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klant; of
 - zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - zijn/haar nabestaanden;
 - natuurlijke personen die schriftelijk door de klant zijn gemachtigd.
 - b. Indien de klacht betrekking heeft op jeugdhulp verleend aan een klant zijn de volgende personen gerechtigd een klacht in te dienen:
 - door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
 - door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden
 - c. de medewerker, vrijwilliger, stagiaire
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klager niet in staat is de klacht schriftelijk in te dienen, kan de klager de secretaris van de klachtencommissie verzoeken deze op schrift vast te leggen. De secretaris toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.
4. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, indien de commissie van mening is dat het algemeen belang van de organisatie daarbij is gediend. De klager wordt hiervan in kennis gesteld. Voor zover redelijkerwijze mogelijk en de klager daarbij belang geacht kan hebben, wordt in dat geval de anonimiteit van de klager gewaarborgd.

Stap 1b Ontvankelijkheid van de klacht

Leidt de begeleiding en/of bemiddeling niet tot oplossing van het probleem, dan kan de klager een klacht indienen bij de klachtencommissie. Indien er geen begeleiding en/of bemiddeling heeft plaatsgevonden dan kan er wel een klacht ingediend worden, maar de commissie zal dan eerst beoordelen of dit toch nog eerst plaats moet vinden.

Een klacht is ontvankelijk wanneer:

- 1 de schriftelijke klachtomschrijving tenminste de volgende gegevens bevat:
 - de naam en het adres van de klager
 - de dagtekening
 - een zo duidelijk mogelijke omschrijving van hetgeen waartegen de klacht zich richt

- de reden waarom de klager bezwaar maakt
- een beschrijving van de door de klager tot dusver ondernomen stappen of initiatieven om de klacht op te lossen
- de ondertekening door de klager.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan bovenstaande voorwaarden, wordt klager door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Het moment waarop alle benodigde informatie is ontvangen, geldt als datum van ontvangst van de klacht.

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

- 1 deze anoniem wordt ingediend
- 2 de klacht geen betrekking heeft op één van de organisaties die deelnemen aan deze klachtenregeling
- 3 de klacht reeds eerder is ingediend en behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden
- 4 een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is
- 5 de klacht een situatie betreft die langer dan één (1) jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij er een bijzondere reden is om de klacht alsnog te behandelen.
- 6 deze klacht door een andere rechterlijke instantie (behalve een administratieve rechter) behandeld wordt of is geweest

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee (2) weken na ontvangst van het klaagschrift door de klachtencommissie schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

Stap 2 Bevestiging en registratie

De klachtencommissie bevestigt per ommegaande de ontvangst van het klaagschrift. Deze schriftelijke bevestiging bevat ten minste:

- 1 de datum van ontvangst van het klaagschrift
- 2 een beknopte weergave van de klacht
- 3 de verdere procedure met tijdslijn (data), waarin rekening wordt gehouden met eventuele vakantieperiodes.

De klachtencommissie draagt zorg voor een gedegen registratie van ingediende schriftelijke klachten en de afhandeling hiervan, alsmede voor rapportages daarvan in de vorm van jaaroverzichten ten behoeve van de Raad van Toezicht, de Raad van Bestuur, het MT en de Ondernemingsraad. Iedere klacht heeft een apart digitaal dossier. Alle stukken en e-mails inzake een klacht worden bewaard. Het dossier van een klachtzaak wordt vijf (5) jaar na afronding van de procedure bewaard; na vijf (5) jaar worden alle stukken vernietigd.

Het besluit van de Raad van Bestuur over een klacht wordt bewaard in het dossier van de klager en de aangeklaagde.

Stap 3 Onderzoek

De klachtencommissie onderzoekt of uit de stukken blijkt of er een bemiddelingspoging is geweest met degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien dit niet zo lijkt te zijn, nodigt zij de klager uit om gebruik te maken van een bemiddeling. Indien de bemiddeling naar tevredenheid van de klager wordt afgesloten, wordt verder afgezien van behandeling van de klacht. Indien de klager aangeeft op bemiddeling geen prijs te stellen, wordt overgegaan tot het horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

De klachtencommissie kan een ieder werkzaam binnen Lumens verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te verstrekken over de klacht. De medewerker is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. De medewerker die door de klachtencommissie wordt gehoord, wordt hiervoor door de werkgever in de gelegenheid gesteld. De klachtencommissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens. Elke medewerker die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of wordt gehoord, dient geheimhouding te betrachten ten aanzien van al hetgeen hij/zij in verband met behandeling van de klacht verneemt. De klager en aangeklaagde kunnen de klachtencommissie een lijst van getuigen voorleggen met het verzoek aan de klachtencommissie deze getuigen te horen. Indien de klachtencommissie de aan haar door de direct betrokkenen opgegeven getuigen niet hoort, doet zij daarvan gemotiveerd mededeling in haar rapport van bevindingen.

De klachtencommissie kan klager en aangeklaagde zowel afzonderlijk als gezamenlijk horen. Het feitelijke horen vindt naast de voorzitter door maximaal twee leden plaats, aangevuld met de secretaris en eventueel materiedeskundige. Een deskundige mag alleen worden ingeschakeld na toestemming van de Raad van Bestuur van Lumens. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie opnieuw beoordelen of het verschijnen van partijen noodzakelijk is of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

De klager kan zich bij de indiening en/of behandeling ervan bij laten staan door een derde. Een dergelijke keuze dient schriftelijk en tijdig aan de klachtencommissie bekend te worden gemaakt. De kosten die inschakeling van een derde met zich meebrengt zijn steeds voor rekening van de klager en worden niet door de organisatie vergoed.

De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal te allen tijde de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De klachtencommissie heeft géén recht op inzage van personeels- en klantendossiers, tenzij daarvoor door de betrokkenen schriftelijk toestemming voor wordt gegeven.

Van elk gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt welke ter goedkeuring

aan de gesprekspartner wordt voorgelegd.

Bovenstaande procedure van schriftelijk verweer, hoor, wederhoor en verslaglegging dient binnen vier (4) weken na ontvangst van het klaagschrift afgerond te zijn.

Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken aangeklaagde, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Stap 4 Rapport van bevindingen

Bij de beoordeling van de klacht overweegt de klachtencommissie ten minste:

- 1 of de relevante procedure op de juiste wijze gehanteerd en uitgevoerd is
- 2 of er sprake is van bijzondere omstandigheden
- 3 of de organisatie zich heeft gedragen conform de norm goed werkgeverschap (klacht medewerker) of goed hulpverlenerschap (klacht klant)
- 4 of de medewerker zich heeft gedragen conform de norm goed werknemerschap.
- 5 wat het belang en/of de schade van de klager is, versus het belang en/of de schade van de organisatie.

De commissie bepaalt haar oordeel bij meerderheid van stemmen. Bij gelijke stemmen bepaalt de voorzitter.

De klachtencommissie zendt binnen vijf (5) weken na ontvangst van het klaagschrift een rapport van bevindingen, vergezeld van een oordeel en eventuele aanbevelingen aan de bestuurder. Indien de klacht betrekking heeft op de bestuurder wordt het rapport van bevindingen naar de Raad van Toezicht verzonden. Het rapport bevat het verslag van het horen. De klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het rapport van bevindingen inclusief het oordeel en exclusief de eventuele aanbevelingen.

Bij afwijking van de genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de bestuurder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Het rapport van bevindingen bevat in ieder geval:

- 1 de namen van degenen die bij de klachtbehandeling betrokken zijn geweest
- 2 datum, tijdstip en plaats van behandeling van de klacht

- 3 een overzicht van de stukken die in verband met de klacht (tijdig) zijn ontvangen, met ontvangst- of verzenddata
- 4 indien van toepassing een overzicht van de wijze waarop de klachtencommissie zich over de klacht nader heeft geïnformeerd en een samenvatting van de resultaten daarvan
- 5 de klacht, zoals verwoord in het oorspronkelijke klaagschrift
- 6 een samenvatting van het verweer en van de toelichtingen van partijen ter zitting
- 7 gegrondheid of ongegrondheid van de klacht(en), gemotiveerd
- 8 eventueel voorgestelde maatregelen naar aanleiding van de klacht (advies).

Stap 5 Maatregelen bestuurder

- Binnen twee (2) weken na ontvangst van het rapport van bevindingen besluit de bestuurder of en welke maatregelen hij neemt.
- De bestuurder kan de afhandeling met ten hoogste twee (2) weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- De bestuurder stelt de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies en / of maatregelen die hij daaraan verbindt.
- Indien de conclusies van de bestuurder afwijken van het oordeel van de klachtencommissie, wordt in de conclusies de reden voor de afwijking vermeld.
- Indien de mogelijkheid bestaat om alsnog een klacht in te dienen bij een ander persoon of instantie dan wordt dat aan de klager gemeld.

Vervolg mogelijkheden klager

Beroep tegen het oordeel van de commissie of het besluit van de bestuurder is niet mogelijk, hetgeen onverlaat laat de mogelijkheid om de situatie voor te leggen aan de civiele rechter of, in het geval van de medewerker, naar keuze aan de Commissie van Geschillen. In het geval van schuldhulpverlening kan de klacht hierna ook worden ingediend bij de NVVK. Zij onderzoekt in hoeverre de organisatie de bepalingen uit de Gedragscode Schuldhulpverlening heeft gevolgd.

Ernstige klachten klanten

- Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
- Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de organisatie daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de organisatie ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht

aan de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgaaf van redenen mede.

Wraking en verschoning

- De klager en/of degene over wie wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 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 meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
- Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
- In geval van terecht bezwaar of onttrekking neemt het betrokken lid niet deel aan de klachtenbehandeling.

Begripsdefinities

- Aangeklaagde: degene of de organisatie tegen wie de klacht zich richt.
- Jeugdige:
 - 1°. de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,
 - 2°. de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van artikel 77c van het Wetboek van Strafrecht recht is gedaan overeenkomstig de artikelen 77g tot en met 77gg van het Wetboek van Strafrecht, of
 - 3°. de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van deze wet:
 - is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp als bedoeld in onderdeel 1°, waarvan de verlening was aangevraagd vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is;
 - vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of
 - is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevraagd vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is;
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een medewerker of klant over iets of de wijze waarop hij/zij is behandeld (gedraging) door de organisatie.
- Klager: de medewerker of een klant die volgens deze klachtenprocedure een klacht heeft ingediend.
- Klant: een natuurlijk persoon, bedrijf of instelling die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie. Het kan gaan om een klant of een groep van klanten.
- Medewerker: hij/zij die op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst is van werkgever. Hiermee gelijkgesteld is:
 - degene die aan een derde ter beschikking wordt gesteld voor het anders dan krachtens een met deze gesloten arbeidsovereenkomst verrichten van arbeid welke die derde gewoonlijk verricht (de uitzendkracht c.q. de gedetacheerde)
 - degene die, zonder medewerker krachtens arbeidsovereenkomst te zijn, onder gezag van een ander arbeid verricht (de stagiair)
 - personeel werkzaam op basis van uitbesteding van werk
 - personeel werkzaam voor derden die op contractbasis binnen de onderneming of instelling functioneren, mits het binnen het vermogen ligt van de werkgever aan wie de klacht is gericht aan de klacht iets te doen
 - vrijwilligers die een vrijwilligerscontract hebben met Lumens .
- Klachtencommissie: een onafhankelijke commissie, die volgens dit

reglement een bij haar ingediende klacht beoordeelt en advies uitbrengt aan de bestuurder over de gegrondheid van de klacht en de te nemen maatregelen.

- Klachtenbegeleider: een vertrouwenspersoon die door een medewerker is benaderd en bereid gevonden is om hem in verband met een klacht of de indiening daarvan met raad en daad bij te staan.
- Organisatie: Lumens en die organisaties welke d.m.v. een contract hebben vastgelegd ook gebruik te maken van de klachtencommissie en dit klachtenreglement.
- Raad van Bestuur: de bestuurder van Lumens
- Raad van Toezicht: het orgaan dat toezicht houdt op de organisatie
- Werkgever: Lumens, gevestigd te Eindhoven

Wettelijk kader

Onderliggend klachtenreglement is gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Deze wet heeft betrekking op de klachten van cliënten.

Er is geen wettelijke plicht om een klachtenregeling voor werknemers in te stellen. In dit klachtenreglement zijn de regels vanuit de WKCZ ook toegepast voor klachten van werknemers.

Indien de klacht betrekking heeft op een klant en jeugdhulp geldt de Jeugdwet als kader voor de klachtenregeling. De Jeugdwet stelt specifiekere regels dan de WKCZ.

Jeugdhulp betreft:

1°. ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptie gerelateerde problemen;

2°. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van jeugdigen met een somatische, verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, en

3°. het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan zelfredzaamheid bij jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychiatrische aandoening of beperking, die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt,

met dien verstande dat de leeftijdsgrens van achttien jaar niet geldt voor jeugdhulp in het kader van jeugdstrafrecht;

Reglement van de klachtencommissie

Samenstelling en vergaderingen van de klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden.
In alle gevallen betreft het:
 - een onafhankelijke voorzitter, die niet werkzaam is voor of bij de organisatie. Deze wordt voorgedragen door de overige commissieleden.
 - één lid benoemd door de Raad van Bestuur.
Het derde commissielid wordt toegevoegd afhankelijk van de klagende partij.
 - In het geval van een klacht door een klant betreft het een lid voorgedragen door de cliëntenraad.
 - In geval van een klacht door een medewerker betreft het een lid voorgedragen door de ondernemingsraad (dit kan een OR-lid of een niet OR-lid zijn).
- Benoeming van de leden en van de voorzitter vindt plaats door de Raad van Bestuur.
- Benoeming vindt plaats voor de duur van drie jaar. Deze termijn kan 1x worden verlengd.
- Het lidmaatschap eindigt:
 - door beëindiging van het dienstverband.
 - door opzegging van het lid.
 - op verzoek van de overige commissieleden, wegens verwaarlozing van diens taak of andere reden op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geduld. Wanneer geen consensus in de commissie kan worden bereikt, beslist de Raad van Bestuur.
- Zowel de cliëntenraad, de OR als de bestuurder kan adviseren het door hen voorgedragen lid te vervangen, indien men dit wenst c.q. noodzakelijk acht.
- Beëindiging van de benoeming geschiedt automatisch aan het einde van de benoemingsperiode, of bij opzegging door het lid zelf of bij opzegging door het bestuur. Opzegging geschiedt schriftelijk en minimaal een maand van tevoren.
- Afhandeling van klachten kan alleen plaatsvinden bij volledige aanwezigheid van de commissie. Mocht de commissie binnen de gestelde termijn haar taak niet kunnen uitoefenen, dan kan de adviestermijn verlengd worden met maximaal vier weken of kunnen leden (tijdelijk) vervangen worden. De indiener van de klacht wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- Indien voor een hoorzitting van de klachtencommissie de voorzitter is verhinderd, treedt één van de leden van de klachtencommissie *op als vervanger*.
- De leden van de klachtencommissie worden ondersteund door het secretariaat van Lumens. Het gaat om één persoon in verband met het vertrouwelijk behandelen van de stukken.

Overige huishoudelijke afspraken

- De commissie komt minimaal één keer per jaar bijeen om het jaarverslag vast te stellen, om het voorgaande jaar te evalueren en om vast te stellen welke delen van het archief vernietigd kunnen worden. Verder komt de commissie, zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen twee (2) weken na ontvangst van een klacht, bijeen ter afhandeling van de klachtenprocedure.
- De communicatie over de commissie loopt via de voorzitter van de klachtencommissie naar de bestuurder.
- Er vindt jaarlijks afstemming met de Raad van Bestuur plaats en indien wenselijk ook met de OR, cliëntenraad en vertrouwenspersoon
- De commissie neemt, indien nodig, met meerderheid van stemmen, een beslissing over het uit te brengen advies aan de bestuurder en draagt dit standpunt uit als zijnde unaniem.
- Leden van de klachtencommissie dienen de bereikbaarheid en aanwezigheid met elkaar af te stemmen.

Geheimhouding

- Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem 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.
- De klachtencommissie informeert partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht over deze geheimhoudingsplicht.
- Leden van de klachtencommissie dienen zich buiten de commissie te beroepen op het hebben van een “verschoningsrecht”, dit op grond van het feit dat zij een zwijgplicht hebben ten aanzien van de vertrouwelijke informatie die zij als lid van de commissie verkrijgen.

Registratie

De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaat. Zij/hij is geen lid van de commissie, maar is aanwezig bij alle gesprekken en maakt, onder verantwoordelijkheid van de voorzitter, hiervan een beknopt verslag.

Er wordt een klachtenregister aangelegd. In dit register wordt op zijn minst opgenomen:

- 1 namen en functies van de leden van de klachtencommissie
- 2 een overzicht met toegekende registernummers met een korte kernachtige omschrijving van de inhoud van de klachten.

Het registernummer bestaat uit:

- 1 enkele cijfers, die volgnummer en de datum aangeven
- 2 de eerste drie letters van de achternaam van de aanbrenger
- 3 de initialen van degene die het secretariaat op dat moment voert.

Alle correspondentie met betrekking tot de ingediende klachten wordt

voorzien van het betreffende registernummer.

Ten aanzien van het klachtenregister worden alle privacy voorschriften gehanteerd.

Registratieprocedure

- 1 Als een schriftelijke klacht binnenkomt krijgt de klacht een registernummer.
- 2 De ontvangst van de schriftelijke klacht wordt per omgaande aan de aangeklaagde en (indien van toepassing) diens leidinggevende bevestigd, onder vermelding van het registernummer.
- 3 Alle leden van de klachtencommissie ontvangen uiterlijk de volgende dag een kopie van de ingediende klacht, met vermelding van het registernummer.
- 4 Het origineel van de schriftelijke klacht en alle eventuele voorafgaande en navolgende correspondentie wordt in dossiervorm gearhiveerd in het digitale klachtenarchief, onder vermelding van het registernummer.
- 5 Het registernummer en een korte kernachtige vermelding van de inhoud van de klacht worden in het klachtenregister toegevoegd aan het overzicht van de toegekende registernummers.
- 6 Het secretariaat van de klachtencommissie neemt de nodige actie en draagt verantwoordelijkheid met betrekking tot het compleet maken en houden van het dossier.
- 7 Het secretariaat van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor archivering van een aantekening van de uitspraak in de betreffende personeelsdossiers.
- 8 De voorzitter van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor het hanteren van alle privacy voorschriften.

Verslaglegging

Klachtenbehandeling

- De commissie stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op waarin wordt aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - b. de wijze waarop de organisatie de klachtenregeling onder de aandacht van haar klanten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten. Voor het jaarverslag betreffende de klanten geldt dit met inachtneming van de waarborgen gesteld in artikel 2 lid 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
 - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de genomen maatregelen.
- De bestuurder zendt het jaarverslag over de klachtbehandeling van klanten vóór 1 juni van het daaropvolgende jaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Beschikbaar stellen van faciliteiten

- Lumens stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- Lumens vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Bekendmaking van de klachtenprocedure

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de medewerkers en/of klanten.

Vaststelling en wijziging van de klachtenprocedure

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de bestuurder van Lumens met instemming van de klachtencommissie. Eens per drie jaar wordt dit reglement herzien.

In alle zaken waarin het reglement van de klachtencommissie niet voorziet, adviseert de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur, waarna de Raad van Bestuur beslist.