



KLACHTENREGELING

H&G Onderwijs BV

Urmond, november 2018

H & G
Onderwijs B.V.

Vestiging **Urmond**
Mauritslaan 49
6129 EL Urmond
T 046 - 4744755

•
Locatie **Weert**
Gouveneurlaan 1
6002 EC Weert
T 0495 - 545447

•
Locatie **Budel**
De Dam 5
6021 KM Budel
T 0495 - 494393

•
E info@hgonderwijs.nl
W www.hgonderwijs.nl

•
IBAN
NL61 RABO 0113 8105 12
KvK 70285462

Woord vooraf

Het kan voorkomen dat jeugdigen of hun ouders niet tevreden zijn over de zorg die wordt verleend. Zij hebben dan op grond van de Jeugdwet het wettelijk recht hierover een klacht in te dienen. H&G Onderwijs BV onderschrijft het belang hiervan en wil graag leren van klachten over haar zorgverlening om zo haar zorg te kunnen verbeteren.

In overeenstemming met deze visie heeft H&G Onderwijs BV een klachtenregeling vastgesteld die erin voorziet dat er een klachtencommissie is die voldoet aan de wettelijke eisen en zich in voorkomende gevallen buigt over klachten van jeugdigen of hun ouders.

H&G Onderwijs streeft ernaar om te allen tijde klachten bij voorkeur zo laagdrempelig en effectief mogelijk af te wikkelen. In dat licht biedt deze klachtenregeling naast de route naar de klachtencommissie ook de mogelijkheid voor klagers zich te wenden tot een onafhankelijke en externe klachtenfunctionaris.

Deze klachtenregeling is op aanvraag verkrijgbaar en kan daarnaast worden gedownload van de website.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf dan wel een medewerker van H&G Onderwijs BV betreffen.
- b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van H&G Onderwijs BV.
- c. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- d. **Hij/zij:** Waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
- e. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) H&G Onderwijs BV in de uitoefening van diens functie.
- f. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- g. **Klachtencommissie:** de externe commissie bestaande uit drie personen en is aangewezen op klachten te behandelen op grond van de Jeugdwet..
- h. **Klachtenfunctionaris:** de door H&G Onderwijs BV aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- i. **Klager:** de persoon die een klacht indient. In geval zorg wordt ontvangen op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: 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.
- j. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- k. **Zorgaanbieder:** H&G Onderwijs BV gevestigd te Urmond, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur-bestuurder.

Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub i.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk intern en informeel afgedaan door de zorgaanbieder zelf. Lukt dit niet of adresseert de indiener zijn klacht uitdrukkelijk aan de klachtenfunctionaris of klachtencommissie, dan wordt de klacht zo nodig (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris of in geval de klager dit wenst, aan de klachtencommissie voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.
4. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan de Klachtenfunctionaris H&G Onderwijs BV dan wel Klachtencommissie H&G Onderwijs BV, Antwoordnummer 570, 4200 WB te Gorinchem.
5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;

- b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
6. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
7. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris of zo de klager dit wenst, rechtstreeks tot de klachtencommissie.
8. In geval van complexe klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris en in overleg met klager, worden deze doorgeleid naar de klachtencommissie.
9. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 3 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien deze voldoet aan de vereisten van de Jeugdwet en deze regeling.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) en de zorgaanbieder zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 4 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 5 – Inzage dossier

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een ingevulde en ondertekende machtiging die daartoe door de klachtbehandelaar ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 6 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 7 – Taken van de betrokkene/leidinggevende

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 8 – Registratie werkzaamheden

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 9 – Benoeming

De zorgaanbieder benoemt via het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem een onafhankelijke deskundige in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 10 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

Artikel 11 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie;
- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 15 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 16 – Afschrift aan H&G Onderwijs BV

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 18 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 19 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

- a. De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:
- b. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- c. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- d. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- e. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- f. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

Artikel 20 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 21 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en

klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die hij zal nemen, zulks binnen een maand na ontvangst van de bevindingen van de klachtenfunctionaris.

Artikel 22 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 23 – Registratie werkzaamheden

De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 24 – Benoeming

Via het CBKZ te Gorinchem maakt H&G Onderwijs BV gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning en (jeugd)zorg.

Artikel 25 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

Artikel 26 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 27 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie 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 de betrokkene.

3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 28 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 29 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

Artikel 30 – Klachten over een ernstige situatie

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp (artikel 4.2.2. Jeugdwet).

Artikel 31 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 14 tot en met 23 zijn van overeenkomstige toepassing.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 32

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Onderdeel hiervan is een aparte paragraaf waarin de zorgaanbieder zich verantwoordt over de be- en afhandeling van de ingediende klachten. Hierin zijn tenminste opgenomen:

- Het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten.
- Een geanonimiseerde weergave van de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en/of klachtenfunctionaris.
- De aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie en/of klachtenfunctionaris.

Artikel 33 – Mogelijkheden van beroep

Het in deze regeling bepaalde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de

bestuursrechter, de civiele rechter, het medisch tuchtcollege, de nationale ombudsman, het college van toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd of overige organen en/of instanties die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 34 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 01 november 2018. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. H&G Onderwijs BV brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
3. De zorgaanbieder maakt de regeling op zodanige wijze bekend onder medewerkers en leidinggevenden dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris of klachtencommissie.
4. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.