



INLEIDING

Reglement voor de afhandeling van klachten

Dit klachtreglement beschrijft de wijze waarop Stichting Schuilplaats invulling geeft aan een effectieve en laagdrempelige regeling voor het ontvangen en afhandelen van klachten. Ondanks dat Stichting Schuilplaats niet valt onder de wet Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg) willen we wel zorg dragen voor een goede en zorgvuldige klachtafhandeling wat past bij een professionele organisatie.

Stichting Schuilplaats (hierna te noemen: Schuilplaats) is een landelijke, interkerkelijke instelling voor Bijbels genormeerde psychosociale hulpverlening op maat. De hulpverleners combineren professionaliteit met een aan de Bijbel ontleende passie, die gestalte krijgt in compassie met de medemens. De hulpverlening van Schuilplaats draagt bij aan (nieuw) perspectief bij mensen die door uiteenlopende oorzaken zijn vastgelopen: persoonlijk, in huwelijk, gezin, maatschappij of kerk.

Bij alle hulpverlening hecht Schuilplaats veel waarde aan de gedeelde besluitvorming en regelmatige evaluaties. Dit is door alle processen verweven. Het kan desondanks voorkomen dat er tijdens de hulpverlening iets voorvalt waarover u/jij ontevreden bent. Dit kan de bejegening zijn of zaken die samenhangen met de hulpverlening. Het is goed om dit zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. Het liefst direct met de medewerker die het betreft. Zo kan er het snelst gezocht worden naar een oplossing en wordt het probleem niet onnodig groter.

In dit klachtreglement staan de regels die gelden wanneer u/jij formeel een klacht wilt indienen. Ook dit klachtreglement is erop gericht om tot een daadkrachtige oplossing te komen. Kort samengevat zijn er drie fasen om klachten te behandelen en zo mogelijk op te lossen:

- 1) Klachtbespreking
- 2) Klachtbemiddeling
- 3) Klachtbehandeling

Op ieder gewenst moment is het mogelijk om naar de volgende 'fase' van klachtafhandeling te gaan.



Dit document is bedoeld voor cliënten, nabestaanden van cliënten of vertegenwoordigers van cliënten van Schuilplaats. Mocht u een klacht hebben en niet tot deze groepen behoren, dan vragen wij u vriendelijk hierover contact op te nemen met de directie van Schuilplaats.

Het klachtreglement is vastgesteld door directie van Schuilplaats op 9 november 2022 en een update gekregen op 29 november 2023.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 Informatieplicht van de instelling	4
Artikel 3 Klachtbespreking	4
Artikel 4 Ontvankelijkheid	5
Artikel 5 Het indienen van een klacht	5
Artikel 6 Intrekking en ontvankelijkheid	6
Artikel 7 Klachtbemiddeling	7
Artikel 8 Klachtbehandeling	7
Artikel 9 Instelling van de Klachtencommissie	7
Artikel 10 Klachtbehandeling door de Klachtencommissie	8
Artikel 11 Schriftelijke stukken	8
Artikel 12 Adviesrecht Bestuur	9
Artikel 13 Externe deskundigen	9
Artikel 14 Mondelinge behandeling	9
Artikel 14 Uitspraaktermijn	9
Artikel 15 Besluitvorming	10
Artikel 16 Uitspraak	10
Artikel 17 Termijn instellingsbesluit	10
Artikel 18 Kosten procedure Klachtencommissie	10
Artikel 19 Geheimhoudingsplicht	10
Artikel 20 Openbare verslaggeving	10

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

De navolgende begrippen worden in dit klachtreglement met een hoofdletter gehanteerd. In die gevallen wordt, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, de in dit artikel bepaalde definitie bedoeld.

- 1.1 *Instelling*: “Stichting Schuilplaats”.
- 1.2 *Cliënt*: Een (ex-)cliënt van de Instelling.
- 1.3 *Directie*: De directie van de Instelling.
- 1.4 *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een Cliënt.
- 1.5 *Klacht*: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een of meer gedragingen van een Medewerker met betrekking tot het functioneren bij de Instelling.
- 1.6 *Klachtencommissie*: een commissie die door de Directie is ingesteld om klachten te onderzoeken en te behandelen en daarover te adviseren aan de Directie.
- 1.7 *Klager*: de persoon die een Klacht indient.
- 1.8 *Klachtbespreking*: eerste opvang van de Klacht zonder dat dit direct leidt tot bemiddeling of tot een behandeling van de Klacht door de Klachtencommissie.
- 1.9 *Klachtbemiddeling*: bemiddeling van de Klacht op een andere wijze dan door de Klachtencommissie.
- 1.10 *Klachtbehandeling*: onderzoek en behandeling door de Klachtencommissie gevolgd door een uitspraak van de Klachtencommissie.
- 1.11 *Klachtenfunctionaris*: door de Instelling aangewezen medewerker die belast is met de registratie van binnengekomen klachten en met de secretariële ondersteuning van de klachtbemiddelingen, klachtbehandeling, waaronder de verslaglegging van de mondelinge behandeling, het verzorgen van de correspondentie en het coördineren van de afhandeling.
- 1.12 *Medewerker*: een persoon werkzaam in de Instelling, zowel in dienst van als verbonden aan de instelling, daaronder begrepen de Directie, een vrijwilliger of een persoon die in de Instelling (een deel van) zijn opleiding volgt en onder verantwoordelijkheid van de Instelling diensten verleent aan Cliënten, over wiens gedraging een Klacht wordt ingediend.

Artikel 2 Informatieplicht van de instelling

- 1. De Instelling brengt alle cliënten na aanmelding op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van een Klacht en het bestaan van dit klachtreglement.
- 2. Het klachtreglement is te raadplegen via de website, het kwaliteitssysteem of wordt op verzoek toegezonden.

Artikel 3 Klachtbespreking

- 1. Indien een Klager een Klacht kenbaar maakt, zal de Instelling op een zo kort mogelijke termijn een Klachtbespreking inplannen volgens dit artikel.
- 2. Alvorens over te gaan tot nadere maatregelen in het kader van de klachtafhandeling, zal een

Klachtbespreking plaatsvinden met de Klager, de Medewerker en diens leidinggevende.

3. De Instelling zal de ontvankelijkheid van de Klacht nog niet beoordelen. Ingeval een Klacht niet in de Klachtbespreking wordt opgelost, zal de ontvankelijkheid van de Klacht formeel worden beoordeeld.
4. Tijdens de *Klachtbespreking* met de Klager, de Medewerker en diens leidinggevende wordt ingezet op het wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses. Dit gesprek is uitdrukkelijk gericht op het bereiken van consensus en een onderlinge oplossing voor de Klacht. Als het lukt om er samen uit te komen, versterkt dat de samenwerkingsrelatie.
5. Er kunnen situaties ontstaan waarbij deze aanpak niet voldoet. De Klacht wordt niet opgelost of de klachten zijn zo ernstig dat het gewenst is te kiezen voor *Klachtbemiddeling*, dan wel voor *Klachtbehandeling* door de Klachtencommissie. Indien een van de partijen een wens daartoe kenbaar maakt, wordt de fase van Klachtbespreking beëindigd, waarna – in beginsel – wordt voortgezet met de volgende fase van Klachtbemiddeling.
6. Wanneer in een *Klachtbespreking* de Klacht niet voldoende opgelost kan worden, wordt dit door de Medewerker en/of diens leidinggevende met Klager besproken. Dan bespreken de Medewerker en/of diens leidinggevende met Klager de procedurele vervolgstappen.
7. Hierna wordt de Klacht doorgezonden naar de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris volgt de procedure als bedoeld in artikel 5 en verder.

Artikel 4 Ontvankelijkheid

1. Een cliënt, diens nabestaande of diens wettelijk vertegenwoordiger heeft het recht een Klacht in te dienen.
2. Een Klacht is niet-ontvankelijk wanneer:
 - a. de Klager niet indieningsgerechtigd is volgens artikel 4.1;
 - b. de Klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet onder verantwoordelijkheid van de Instelling vallen;
 - c. de Klacht reeds eerder is behandeld en zich geen relevante nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - d. een naar aard en strekking gelijke klacht van de Klager reeds wordt behandeld;
 - e. de Klacht anoniem wordt ingediend;
 - f. de gedraging waartegen de Klacht zich richt zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht en een uitspraak over de gegrondheid van de Klacht in redelijkheid niet meer mogelijk is. Als vervaltermijn geldt een periode van twee jaar na de datum van beëindiging van de begeleiding aan een Cliënt. Zowel de klachtbemiddelaar als de Klachtencommissie zijn bevoegd een na de vervaltermijn ingediende klacht alsnog in bemiddeling respectievelijk behandeling te nemen en motiveert het besluit hiertoe;
 - g. indien de Klacht is ingetrokken volgens artikel 6.
3. Wanneer een Klacht niet-ontvankelijk blijkt, wordt dit schriftelijk aan Klager meegedeeld.
4. De Klager wiens Klacht op grond van artikel 7 niet-ontvankelijk wordt verklaard op grond van artikel 4 lid 2 onder a omdat de Klager niet de wettelijk vertegenwoordiger van de Cliënt zou zijn, heeft de mogelijkheid tegen die beslissing een Klacht in te dienen bij de Instelling. Deze Klacht wordt direct behandeld door de Klachtencommissie overeenkomstig artikel 8 e.v. klachtenreglement.

Artikel 5 Het indienen van een Klacht

1. Bij *Klachtbemiddeling* of *Klachtbehandeling* kan de Klacht mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris.
2. De Klachtenfunctionaris is te benaderen middels Klachtenfunctionaris@stichtingschuilplaats.nl. De Klachtenfunctionaris **Bea van Eeken**:

- a. bevestigt de ontvangst van de Klacht binnen 1 week aan de Klager;
 - b. inventariseert wat de Klacht is en wat Klager wil bereiken met de Klacht;
 - c. bespreekt de mogelijkheden voor klachtafhandeling die voor de Klager van toepassing zijn en betreft daarbij de ontvankelijkheid van de klacht;
 - d. houdt de Klager desgewenst op de hoogte van de voortgang van het onderzoek en het verloop van de procedure;
 - e. richt zich te allen tijde op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor alle betrokkenen.
3. De Klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en doet dit overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving, beroepsnormen en zijn taakomschrijving.
 4. De Klachtenfunctionaris neemt klachten die betrekking hebben op een aangelegenheid waarbij hij in persoon betrokken is niet in behandeling. De Instelling zorgt in dat geval voor de aanstelling van een andere Klachtenfunctionaris die de Klacht behandelt overeenkomstig deze klachtenregeling.
 5. Het uitgangspunt is dat eerst de fase van Klachtbemiddeling wordt doorlopen, waarna de Klachtbehandeling zo nodig volgt. De Klager bepaalt echter vrijwillig en ongedwongen op welke wijze de Klacht afgehandeld dient te worden. Indien de Klager direct over wil gaan tot de fase van Klachtbehandeling, is dat mogelijk. Desgewenst kan ook in een later stadium alsnog worden gekozen voor Klachtbespreking of Klachtbehandeling. De keuze van de Klager wordt vastgelegd in het klachtdossier.
 6. Als de Klacht mondeling wordt ingediend, legt de Klachtenfunctionaris deze Klacht schriftelijk vast en legt dit voor aan de Klager. Klager zendt dit met eventuele aanvullingen ondertekend retour. Dit stuk geldt in het vervolg van de procedure als Klacht.
 7. Op verzoek van Klager adviseert de Klachtenfunctionaris de Klager gratis over de klachtenprocedure. Ook helpt de Klachtenfunctionaris de Klager op diens verzoek met het formuleren van de Klacht.
 8. In de Klacht dient ten minste te worden opgenomen de naam en het adres en woon-/verblijfplaats van de Klager, de wijze waarop de Klager kan worden bereikt en een omschrijving van de Klacht onder vermelding van alle ter zake doende feiten en omstandigheden en de naam van de Medewerker. Indien de Klager geen Cliënt is, beschrijft de Klager op welke manier hij is verbonden aan de Cliënt.
 9. De Klager en de Medewerker kunnen zich laten bijstaan door een of twee door hen aan te wijzen personen.
 10. Indien de Klacht op anderen dan de Instelling betrekking heeft, draagt de Instelling er zorg voor dat de behandeling op een zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de Klacht betrekking heeft, tenzij de Klager hiervoor geen toestemming geeft.
 11. Indien de Klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de Klager heeft laten weten dat ook bij die ander een Klacht is ingediend, tracht de Klachtenfunctionaris van de Instelling tezamen met de Klachtenfunctionaris van die ander voor een gezamenlijke behandeling van de Klacht te zorgen dan wel een andere wijze van afhandeling te kiezen die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen, tenzij de Klager hiervoor geen toestemming geeft.

Artikel 6 Intrekking

1. Een Klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien de grond van de Klacht naar genoegen van de Klager is weggenomen. De intrekking wordt schriftelijk of mondeling meegedeeld aan de Klachtenfunctionaris. Bij mondelinge intrekking bevestigt de Klachtenfunctionaris dit schriftelijk.

Artikel 7 Klachtbemiddeling

1. De Klachtenfunctionaris zendt de Klacht binnen één week na ontvangst aan:
 - a. de Medewerker;
 - b. de direct leidinggevende;
 - c. de Directie;
2. De Directie beoordeelt binnen één week na ontvangst van de Klacht de ontvankelijkheid volgens artikel 4, tenzij de Klacht zich richt tegen de Directie. Dan vindt de beoordeling van de ontvankelijkheid plaats door de voorzitter van de Klachtencommissie.
3. De Klachtbemiddeling vindt in principe plaats door de Directie. Dat is in beginsel de directeur, maar de directeur kan de Klachtbemiddeling ook, in overleg met Klager, delegeren aan een andere persoon of de direct leidinggevende van de Medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd.
4. Als de Klacht het functioneren van de Directie betreft, dan neemt de Klachtenfunctionaris direct contact op met de voorzitter van de Klachtencommissie. De voorzitter wijst dan een externe bemiddelaar aan.
5. De bemiddelaar is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht te verrichten. Hij dient er daarbij op te zijn gericht om in goed overleg met de betrokkenen te proberen de oorzaken van de Klacht weg te nemen en de relatie met de Cliënt, voor zover aan de orde, te herstellen.
6. Medewerkers die door de bemiddelaar worden aangesproken, worden geacht hun medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de Instelling.
7. Indien de Klachtbemiddeling niet tot een oplossing voor de Klacht leidt, wordt de Klachtbehandeling (artikel 8) ingezet.

Artikel 8 Klachtbehandeling

1. In geval van Klachtbehandeling zendt de Klachtenfunctionaris de Klacht binnen één week na ontvangst aan:
 - a. de Medewerker; hierbij wordt de Medewerker uitgenodigd op het klaagschrift te reageren. De Medewerker heeft hiervoor drie weken de tijd;
 - b. de direct leidinggevende;
 - c. de Directie;
 - d. de voorzitter van de Klachtencommissie;

Artikel 9 Instelling van de Klachtencommissie

1. De Directie stelt een Klachtencommissie in ter behandeling van klachten van Cliënten. Deze commissie dient zowel in haar oordeelsvorming als in haar positie onafhankelijk te zijn van de Directie en de Medewerkers van de Instelling.
2. De Klachtencommissie heeft als taak:
 - a. te beslissen over de ontvankelijkheid van de Klager in zijn Klacht;
 - b. te beslissen of een Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is;
 - c. de beslissing van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en deze mede te delen aan:
 - i. de Klager;
 - ii. de Medewerker;
 - iii. de Klachtenfunctionaris;
 - iv. de Directie.
 - d. Indien de Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is: het geven van advies aan de Directie over de te nemen disciplinaire maatregelen ter oplossing van de Klacht en/of ter genoegdoening van de klager;
 - e. het doen van aanbevelingen aan de directie naar aanleiding van een Klacht;
3. De Klachtencommissie bestaat ten minste uit drie leden. Voor de leden van de

Klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd door de Directie.

4. De leden en plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie worden door de Directie voor een periode van 4 jaar benoemd. Na verstrijken van deze termijn komen de leden eenmalig voor herbenoeming voor een periode van 4 jaar in aanmerking.
5. Van de Klachtencommissie maken ten minste deel uit:
 - a. een onafhankelijk voorzitter (bij voorkeur een jurist);
 - b. een deskundige op het gebied van het beroep van psychosociaal hulpverlener;
6. De Klachtencommissie wordt secretariael ondersteund door de instelling.
7. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:
 - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b. door het overlijden van een commissielid;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d. door ontheffing uit zijn functie; een commissielid kan slechts op eenparig verzoek van de overige commissieleden door de directie uit zijn functie worden ontheven wegens verwaarlozing van zijn taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet langer kan worden gevergd;
 - e. door royement van een commissielid door de Directie op grond van niet naleving van zijn geheimhoudingsplicht.

Artikel 10 Klachtbehandeling door de Klachtencommissie

1. Aan de behandeling van een Klacht nemen tenminste deel: de voorzitter en zo mogelijk een even aantal (overige) leden of plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie, daartoe samengeroepen door de voorzitter van de Klachtencommissie. Indien dit niet mogelijk is, kan de Klachtbehandeling ook plaatsvinden door twee leden.
2. Indien een van de leden van de Klachtencommissie te nauw betrokken is bij de situatie kunnen twee leden de afhandeling doen.
3. Medewerkers die door de Klachtencommissie worden aangesproken, worden geacht hun medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de Instelling.
4. De Klachtencommissie beoordeelt binnen één week na ontvangst van de Klacht door de Klachtencommissie de ontvankelijkheid volgens artikel 4. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de Klacht niet-ontvankelijk is, deelt zij dit als een voorlopig oordeel aan de Klager en de Medewerker mede, waarbij de gelegenheid wordt gegeven om binnen één week schriftelijk op dit voorlopig oordeel te reageren, waarbij na afloop van deze laatste termijn de Klachtencommissie binnen één week een definitief oordeel geeft over de ontvankelijkheid van de Klacht.

Artikel 11 Schriftelijke stukken

1. Allereerst wordt de Klager door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld om de Klacht (indien gewenst) nader aan te vullen binnen een termijn van twee weken.
2. Na ontvangst van het (al dan niet aangevulde) klaagschrift, althans na afloop van de termijn als bedoeld in artikel 11 lid 1, wordt de Medewerker in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken een verweerschrift in te dienen.
3. De Klager en de Medewerker hebben het recht stukken aan de Klachtencommissie over te leggen ter onderbouwing van hun klaagschrift of verweerschrift.
4. De Klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de Instelling en bij de Klager voor een adequate behandeling van de klacht. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de Klager door de Instelling aan de Klachtencommissie worden afgestaan.
5. De betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld alle op de Klacht betrekking hebbende

(schriftelijke of digitale) documenten (dossier) tijdig voor de mondelinge behandeling in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden door de Klachtencommissie niet aan het dossier toegevoegd en/of bij de oordeelsvorming betrokken.

Artikel 12 Adviesrecht Bestuur

De Directie is bevoegd aan de Klachtencommissie een schriftelijk advies uit te brengen betreffende de Klacht. Dit kan binnen drie weken nadat de Klacht aan hem is verzonden.

Artikel 13 Externe deskundigen

1. De Klachtencommissie kan gebruikmaken van de diensten van één of meer externe deskundigen. De Klachtencommissie zal de benoeming van een deskundige en de aan de deskundige gestelde vragen mededelen aan de Klager en de Medewerker. De Klager en de Medewerker kunnen de commissie verzoeken de aan de deskundige te stellen vragen te wijzigen of aan te vullen.
2. De Klachtencommissie verzoekt de deskundige schriftelijk binnen een door de Klachtencommissie gestelde termijn aan de Klachtencommissie te rapporteren.
3. Het rapport van de deskundige wordt toegevoegd aan het dossier en ter beschikking gesteld aan de Klager, de Medewerker en de Instelling.

Artikel 14 Mondelinge behandeling

1. Na de uitwisseling van de schriftelijke stukken, of zoveel eerder als de Klachtencommissie nuttig of nodig oordeelt, bepaalt de Klachtencommissie de plaats en datum en tijdstip voor de mondelinge behandeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris nodigt de betrokkenen schriftelijk uit voor deze zitting op een neutrale locatie.
2. De Medewerker is gehouden ter zitting te verschijnen. Slechts in uitzonderlijke omstandigheden, zulks ter beoordeling van de Klachtencommissie, kan de Medewerker ervan afzien ter zitting te verschijnen.
3. Betrokkenen mogen zich ter zitting doen bijstaan door een door hen aangewezen persoon.
4. Tijdens de mondelinge behandeling kunnen partijen hun standpunten in aanwezigheid van elkaar mondeling toelichten en reageren op elkaars standpunt en dossierstukken, alsmede vragen beantwoorden die de commissie hen stelt. Betrokkenen kunnen ten behoeve van de behandeling verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.
5. Betrokkenen kunnen verzoeken buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De Klachtencommissie beslist of daartoe voldoende aanleiding bestaat.
6. De Klachtenfunctionaris stelt een schriftelijk verslag op van de mondelinge behandeling.
7. De Klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van de bijeenkomsten.

Artikel 15 Uitspraaktermijn

1. De Klachtencommissie doet uitspraak binnen zes weken nadat de Klacht is ingediend. Deze uitspraak omvat een oordeel van het onderzoek (met redenen omkleed), de genomen beslissing over en naar aanleiding van de Klacht en binnen welke termijn eventuele geadviseerde maatregelen zouden moeten worden gerealiseerd.
2. Deze termijn kan door de Klachtencommissie worden verlengd met ten hoogste vier weken. De beslissing daartoe wordt schriftelijk, met redenen omkleed en met bepaling van de termijn waarbinnen een uitspraak gedaan zal worden, medegedeeld aan de Klager, de Medewerker, de Directie en de Klachtenfunctionaris.
3. Wanneer zowel de Klager als de Instelling daarmee schriftelijk instemmen, kan de termijn verder worden verlengd.

Artikel 16 Besluitvorming

1. De Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen. Elk lid van de Klachtencommissie heeft één stem. De secretarieel ondersteuner heeft geen stemrecht. Bij staking van de stemmen heeft de voorzitter van de Klachtencommissie een doorslaggevende stem.
2. Wanneer de commissie van oordeel is dat de Klager in zijn Klacht kan worden ontvangen, kan zij de Klacht ongegrond of geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren. De Klachtencommissie kan in haar uitspraak een of meer aanbevelingen doen aan de Directie naar aanleiding van de klacht.

Artikel 17 Uitspraak

1. De uitspraak van de Klachtencommissie, daaronder begrepen een verklaring dat de Klacht niet-ontvankelijk is, wordt op schrift gesteld en bevat de namen van partijen, de namen van de leden van de Klachtencommissie die deel hebben genomen aan de beraadslagingen, alsmede de gronden waarop de uitspraak berust. De uitspraak wordt door de leden van de Klachtencommissie ondertekend en door de Klachtenfunctionaris gezonden aan de betrokkenen.
2. De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend.

Artikel 18 Termijn instellingsbesluit

De Directie deelt de Klager en de Klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie mee welke maatregelen genomen worden naar aanleiding van de uitspraak. Deze termijn kan in overleg met en met toestemming van de Klager en de Klachtencommissie met maximaal één maand worden overschreden. Een nieuw overeengekomen termijn dient schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 19 Kosten procedure Klachtencommissie

1. De kosten van de Klachtbespreking, Klachtbemiddeling en/of Klachtbehandeling komen ten laste van de Instelling.
2. In geval van Klachtbehandeling waarbij de Klacht door de Klachtencommissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, kan de Klager aanspraak maken op vergoeding van de reiskosten voor het bijwonen van de mondelinge behandeling door de Klachtencommissie op basis van de CAO Sociaal Werk. Overige kosten van de Klager, bijvoorbeeld de inschakeling van een gemachtigde, worden niet vergoed. De Klachtencommissie kan bepalen of door de Instelling een tegemoetkoming in de kosten van de deskundige van de Klager wordt gedaan.

Artikel 20 Geheimhoudingsplicht

Allen die bij de opvang, bemiddeling, behandeling en afhandeling van de Klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hun uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van de functie waarin van de vertrouwelijke informatie kennis is gekregen.

Artikel 21 Openbare verslaggeving

1. De instelling heeft de wettelijke plicht tot openbare verslaggeving. De Klachtenfunctionaris registreert de ontvangen klachten en de gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt vastgelegd: aantal en de beknopte aard van de klachten en de door de klachtcommissie genomen beslissingen/of aanbevelingen. De registratie geldt voor alle fasen

van de klachtafhandeling.

2. Twee jaar na afhandeling van de Klacht wordt het klachtdossier vernietigd. Indien de Klager nog een kopie wil opvragen van het dossier, dient dit voor het verstrijken van deze termijn te gebeuren.

Artikel 22 Inwerkingtreding

De klachtenregeling is vastgesteld door de Instelling. De klachtenregeling treedt per 09-11-2022 in werking.
