

# Reglement behandeling klachten cliënten IMW Breda en IMW regio Tilburg

Tilburg/Breda, november 2019





## INHOUD REGLEMENT BEHANDELING KLACHTEN CLIËNTEN

### Inhoud

INLEIDING .....	3
BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN .....	4
KLACHTENBEHANDELING DOOR DE ORGANISATIE.....	5
KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE.....	6
ALGEMENE BEPALINGEN BETREFFENDE DE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE .....	7
BIJLAGE TIJDSPAD BEHANDELING KLACHT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE.....	12

### INLEIDING

Het onderhavig reglement behandeling klachten cliënten is het gezamenlijk klachtenreglement van IMW Tilburg en IMW Breda. In een klachtenreglement ligt vast welke weg een cliënt kan/moet bewandelen als hij een klacht over een medewerker c.q. de hulpverlening wil indienen.

Het is hierbij van belang een onderscheid te maken tussen een formele klacht en het uiten van ongenoegen.

In de praktijk komt het laatste meer voor dan het eerste: een cliënt (of iemand namens de cliënt) meldt zich persoonlijk, schriftelijk of telefonisch bij de medewerker, (direct)leidinggevende of directie en uit zijn ongenoegen. In eerste instantie wordt gestreefd naar klachtenbemiddeling: de klager wordt uitgenodigd voor een bemiddelend gesprek tussen klager, medewerker en (direct)leidinggevende en zo mogelijk worden er afspraken gemaakt waardoor het ongenoegen van de klager wordt weggenomen.

Als bemiddeling niet lukt of gezien de aard van de klacht niet aan de orde is en ook als de cliënt van meet af aan volhardt een formele klacht, start de formele procedure via de Klachtencommissie.

## BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

### Art. 1 Begripsomschrijvingen

**1.1 De organisatie:** het Instituut voor Maatschappelijk Werk, gevestigd te Tilburg, respectievelijk het Instituut voor Maatschappelijk Welzijn, gevestigd te Breda.

**1.2 Het dagelijks bestuur/de directie:** orgaan, belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk en statutair het besluitvormend orgaan van de organisatie.

**1.3 Klacht:** een klacht is een als zodanig bedoelde en bij de beklagde persoon of organisatie kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een dienst, of over de bejegening die klager in het contact met de organisatie heeft ervaren. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Onder een ‘formele klacht’ wordt de uiting van ongenoegen verstaan die wordt ingediend bij en behandeld door de Klachtencommissie.

Niet-formele klachten worden in het kader van klachtenbemiddeling behandeld door leidinggevenden.

**1.4 Cliënt:** degene die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpaanbod van de organisatie, met dien verstande dat in geval van een formele klacht de hulpverlening niet langer dan 2 jaar voor de datum van het indienen van de klacht is afgesloten.

**1.5 Klager:** een cliënt (of iemand namens de cliënt) die een klacht voorlegt aan de organisatie of een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Klachtencommissie.

**1.6 Medewerker:** een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief de personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen aan cliënten.

**1.7 Klachtencommissie:** de formele commissie die door het dagelijks bestuur/de directie van het IMW Tilburg en het IMW Breda is ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken, de gegrondheid daarvan te beoordelen en daarover te adviseren aan het dagelijks bestuur/de directie. Eventueel kan de Klachtencommissie ook aanbevelingen doen.

## KLACHTENBEHANDELING DOOR DE ORGANISATIE

### **Art. 2 Klachtenbemiddeling door een leidinggevende**

Klachtenbemiddeling kan op zichzelf staan, maar kan ook een fase zijn voorafgaand aan de formele externe klachtenprocedure. Waar in dit artikel wordt gesproken over leidinggevende kan ook de bestuurder als leidinggevende optreden.

Ten aanzien van klachtenbemiddeling gelden de volgende vuistregels:

- Bij elke door een cliënt geuite klacht of vorm van ongenoegen wordt de klager voorgesteld om via bemiddeling tot een oplossing te komen, tenzij bemiddeling niet wenselijk of zinvol is. Indien de (direct) leidinggevende en/of de klager dit wenst, kan ook een gesprek met het dagelijks bestuur/de directie plaatsvinden.
- Als de klager met een bemiddelingsvoorstel akkoord gaat, is de betrokken (direct) leidinggevende de eerst-aangewezen om deze bemiddelingspoging ter hand te nemen.
- Wanneer een bemiddelingspoging door de (direct) leidinggevende niet tot de gewenste oplossing van de klacht leidt, wordt bemiddeling of (afhankelijk van de klacht) een gesprek met (een lid van) het dagelijks bestuur/de directie aangeboden.

**2.1** De leidinggevende heeft zo mogelijk nog dezelfde dag waarop de klacht wordt ingediend contact met de betrokken klager of diens wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde, met het doel de aard en de betekenis van de klacht, alsmede de wensen van de klager te inventariseren. Meerdere gesprekken kunnen daarna volgen. De leidinggevende zorgt ervoor dat de in dit stadium eventueel noodzakelijke hulpverlening aan de klager wordt geboden.

**2.2** De klager of diens wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde wordt erop gewezen dat deze zich desgewenst kan laten bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon uit het eigen netwerk.

**2.3** Tijdens het contact wordt de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde de klachtenprocedure uitgelegd en wordt er op gewezen te allen tijde de mogelijkheid te hebben een formele klacht in te dienen.

**2.4** Vervolgens gaat de leidinggevende op een zo kort mogelijke termijn een gesprek aan met de betrokken medewerker, met het doel diens visie op het gebeuren te vernemen en na te gaan hoe deze heeft gehandeld en welke intenties daaraan ten grondslag hebben gelegen.

**2.5** Indien mogelijk volgt er een gesprek tussen klager of diens wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde en de betrokken medewerker onder leiding van de leidinggevende.

**2.6** Getracht wordt de eventuele hulpverleningsrelatie te herstellen of een hulpverleningsrelatie met een collega IMW Tilburg-/IMW Breda-medewerker tot stand te brengen. Laatstgenoemde doet in dat geval daarna nauwgezet verslag aan diens leidinggevende van de voortzetting van de hulpverlening.

**2.7** Indien de klager geen contact meer wil met een medewerker van IMW Tilburg/IMW Breda, dan zal de leidinggevende hem/haar desgewenst van informatie en advies dienen om vervangende hulpverlening te vinden.

**2.8** Indien de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde (alsnog) een formele klacht wil indienen, zal de leidinggevende aan de cliënt de benodigde informatie verschaffen om deze stap te kunnen zetten.

**2.9** De klachtenbemiddeling door een leidinggevende dient maximaal één week na indiening van de klacht te zijn opgestart. Het streven is afronding binnen 2 weken. Uitzonderingen op deze regel dienen met de klager te worden besproken.

**2.10** Iedere leidinggevende registreert de door haar/hem bemiddelde klachten.

## KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

### **Art.3 Samenstelling en functioneren van de Klachtencommissie**

**3.1** Het dagelijks bestuur/de directie stelt een Klachtencommissie in die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is van het dagelijks bestuur/de directie. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 7 leden en is samengesteld uit ten minste:

- een onafhankelijk voorzitter (bij voorkeur een jurist);
- een deskundige op het gebied van patiënten/consumentenbelangen;
- een maatschappelijk werker die niet in dienst is van het IMW Tilburg/IMW Breda of een anderszins deskundige op het werkterrein van de organisatie.

IMW Tilburg en IMW Breda leveren elk uit hun midden een ambtelijk secretaris aan de commissie.

**3.2** De leden van de commissie worden door het bestuur/de directie voor een periode van drie jaar benoemd. Na de zittingstermijn van drie jaar zijn de leden eenmaal voor een gelijke periode herbenoembaar. Een rooster van aftreden is aanwezig.

De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter.

### **3.3 Taken van de Klachtencommissie**

- a. Beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht, met dien verstande dat de voorzitter beoordeelt of de klacht kennelijk niet ontvankelijk is.
- b. Beslissen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is.
- c. Het doen van aanbevelingen aan het dagelijks bestuur/de directie en indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, het geven van advies over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager.
- d. De beslissing van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vastleggen en mede te delen aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en - indien dit niet dezelfde persoon is - het dagelijks bestuur/de directie.

**3.4** De klacht wordt behandeld door drie leden van de Klachtencommissie, onder wie de voorzitter.

**3.5** De commissie kan gebruikmaken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen.

**3.6** De commissie kan de bestuurder horen als adviseur. De bestuurder kan ook zelf de commissie verzoeken om gehoord te worden in de zitting, waarin klager en/of betrokken medewerker gehoord worden.

**3.7** De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen. Staken de stemmen, dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

**3.7** 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. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het dagelijks bestuur/de directie uit zijn functie wordt ontheven wegens verwaarlozing van zijn taak of andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geveerd;
- e. door royement van een commissielid op grond van niet-naleving van artikel 8 van dit reglement.

## ALGEMENE BEPALINGEN BETREFFENDE DE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

### **Art. 4 Wie kan een klacht indienen?**

**4.1** Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- de cliënt;
- zijn wettelijk vertegenwoordiger;
- zijn nabestaanden;
- personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

**4.2** De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

### **Art. 5 Uitsluiting**

Een vordering tot schadevergoeding wordt door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen, omdat een dergelijk verzoek haar bevoegdheid te buiten gaat.

## **Art. 6 Niet ontvankelijkheid na verloop van twee jaar**

Een klager wordt in zijn klacht niet-ontvankelijk verklaard, indien de klacht bij de Klachtencommissie wordt ingediend na verloop van twee jaren na de dag waarop de hulpverlening door de organisatie is afgesloten.

## **Art. 7 Het verstrekken van inlichtingen**

**7.1** De Klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante stukken bij de organisatie en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.

**7.2** Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de organisatie worden verstrekt aan de Klachtencommissie.

**7.3** De organisatie is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht digitaal ter beschikking te stellen aan de Klachtencommissie.

**7.4** Daar waar de organisatie niet de beschikking heeft over de relevante documenten is de klager zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van de relevante documenten aan de Klachtencommissie.

## **Art. 8 Geheimhouding**

**8.1** Ieder 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.

**8.2** De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 8.1 omschreven plicht mee.

## **Art. 9 Inzagerecht**

Zowel de klager als de betrokken medewerker en eventuele andere bij de klacht betrokken medewerkers uit de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten 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 niet in het dossier opgenomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming derhalve geen rol.



## **Art. 10 Hoor en wederhoor**

**10.1** Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de betrokken organisatie waarover geklaagd wordt, worden door de Klachtencommissie tijdens een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de Klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.

**10.2** Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij heeft kunnen reageren.

## **Art. 11 Beëindiging van de procedure**

**11.1** 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 Klachtencommissie.

**11.2** De Klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van de organisatie waarover geklaagd wordt.

**11.3** Met de uitspraak van de Klachtencommissie wordt de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie beëindigd. Een uitspraak over de klacht kan luiden:

- a. niet ontvankelijk;
- b. ontvankelijk, maar ongegrond;
- c. ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.

De uitspraak van de Klachtencommissie kan gepaard gaan met een advies en/of aanbevelingen aan het bestuur van de organisatie waarop de klacht betrekking had.

**11.4** De klachtenprocedure is beëindigd wanneer het dagelijks bestuur/de directie van de desbetreffende organisatie zowel de klager, de medewerker als de Klachtencommissie schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van de wijze waarop aan de uitspraak en/of een advies en aanbevelingen gevolg is gegeven.

Daarbij kan de klager eventueel uitgenodigd worden voor een afsluitend gesprek.

## **Art. 12 Verloop procedure bij de Klachtencommissie**

**12.1** De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de desbetreffende ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie die maatregelen neemt, nodig voor het beginnen van de procedure<sup>1</sup>. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de commissie deze binnen één week op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist geformuleerd is. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

---

<sup>1</sup> De klacht wordt ingediend bij (de ambtelijk secretaris van) dié organisatie waar de klacht betrekking op heeft.

**12.2** Voordat de klacht wordt doorgezonden aan de bij de klacht betrokken partijen, voert de voorzitter van de Klachtencommissie, of diens vervanger(s), een eerste beoordeling uit of de klacht ontvankelijk is. Deze toets zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht plaatsvinden, doch uiterlijk binnen 1 week na binnenkomst van de klacht op het secretariaat. Pas indien de klager ontvankelijk is geoordeeld in zijn klacht, wordt deze klacht door het secretariaat doorgezonden aan de bij de klacht betrokken partijen (verweerder(s)). Wordt klager niet ontvankelijk geoordeeld in zijn klacht, dan zal dit schriftelijk worden medegedeeld aan klager binnen voornoemde termijn van 1 week. Bestaat twijfel over de ontvankelijkheid van de klacht, dan zal een nadere behandeling van de klacht volgen, conform het in artikel 12.3 tot en met 12.6 bepaalde. Als de klacht kennelijk niet ontvankelijk is, ontvangt de klager binnen 1 week na de toetsing bericht.

**12.3** Nadat de klacht aan betrokken partijen is doorgezonden, vindt in beginsel binnen 8 weken daarna een mondelinge behandeling plaats ten overstaan van de Klachtencommissie. Voor deze mondelinge behandeling worden bij de klacht betrokken partijen uitgenodigd. Daartoe behoren in ieder geval klager en de medewerker(s) waartegen de klacht gericht is (verweerder(s)). Ieder van partijen kan zich tijdens deze mondelinge behandeling desgewenst laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

**12.4** De in artikel 12.3 genoemde mondelinge behandeling zal plaatsvinden in de aanwezigheid van alle betrokken partijen, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt partijen afzonderlijk te horen, of één van partijen daartoe verzoekt. Een dergelijk verzoek moet, met argumenten omkleed, binnen 2 weken nadat de datum van de mondelinge behandeling aan partijen kenbaar is gemaakt bij het secretariaat van de Klachtencommissie worden ingediend. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling. Een verzoek van partijen om gescheiden van elkaar te worden gehoord, zal door de Klachtencommissie alleen dan worden gehonoreerd, wanneer daar naar het oordeel van de Klachtencommissie zwaarwegende gronden voor zijn.

**12.5** De Klachtencommissie zal haar oordeel binnen 6 weken na de mondelinge behandeling schriftelijk en gemotiveerd aan partijen en aan dagelijks bestuur/de directie kenbaar maken. Het secretariaat van de klachtencommissie zal binnen genoemde termijn een afschrift van de schriftelijke uitspraak toezenden aan alle bij de klacht betrokken partijen.

**12.6** Van de in 12.5 genoemde termijn kan slechts worden afgeweken in overleg en met toestemming van zowel de klager als degene waarover wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het dagelijks bestuur/de directie. De nieuw overeengekomen termijn en de toestemming dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

### **Art. 13 Termijn organisatiebesluit**

**13.1** Het dagelijks bestuur/de directie deelt de klager en de Klachtencommissie binnen 1 maand na ontvangst van het in artikel 12.5 bedoelde oordeel van de Klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

**13.2** De in 13.1 genoemde termijn kan, in overleg met en met toestemming van de klager en de Klachtencommissie, met maximaal 2 maanden worden verlengd. De nieuw overeengekomen termijn dient schriftelijk te worden bevestigd aan klager.

#### **Art. 14 Voorwaardenscheppende bepalingen**

**14.1** IMW Tilburg/IMW Breda vermelden op hun website hoe cliënten een klacht bespreekbaar kunnen maken en op welke wijze ze eventueel een formele klacht kunnen indienen. Daartoe wordt deze klachtenregeling via de website beschikbaar gesteld. Desgevraagd wordt een kopie van de klachtenregeling aan de cliënt overhandigd.

**14.2** Desgevraagd geeft een IMW Tilburg-/IMW Breda-medewerker nadere toelichting over de klachtenprocedure aan de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde.

**14.3** De hulpverlener of andere medewerker, aan wie de wens tot het indienen van een klacht wordt voorgelegd, zal de klager wijzen op de mogelijkheid zich te wenden tot de meest direct betrokken verantwoordelijke leidinggevende.

#### **Art. 15 Vergoeding van de kosten**

**15.1** De kosten van de Klachtencommissie komen ten laste van de organisatie op welke de klacht betrekking heeft. Van de klager wordt geen bijdrage gevraagd.

**15.2** De reiskosten van de klager komen ten laste van de organisatie. Overige kosten van de klager, bijvoorbeeld de inschakeling van een deskundige, worden niet vergoed.

**15.3** Alle reiskosten worden vergoed op basis van de bepalingen ter zake in de CAO Sociaal Werk.

#### **Art. 16 Klacht extern melden**

**16** Als de organisatie de klacht niet naar tevredenheid afhandelt, kan de klager conform het Klachtrecht van zorg- en welzijnsorganisaties zoals dit is geregeld in de Wmo 2015, desgewenst met zijn klacht terecht bij de gemeente.

#### **Art. 17 Registratie**

**17** De organisatie houdt een registratie bij van klachtenbemiddelingspogingen.

#### **Art. 18 Verslag**

**18** De klachtencommissie doet ieder kalenderjaar verslag, waarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten die betrekking hebben op hun organisatie, mits dit geanonimiseerd mogelijk is, worden aangegeven. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd: de aard van de klachten en de door de desbetreffende commissie genomen beslissingen en de motivering daarvan<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> De beide organisaties bepalen zelf op welke wijze en aan wie ze het verslag beschikbaar stellen.

BIJLAGE TIJDSPAD BEHANDELING KLACHT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

<b>WEKEN:</b>	<b>WIE en WAT:</b>
0	Klager dient een klacht in bij de klachtencommissie
+ 1	Klachtencommissie toetst de ontvankelijkheid van de klacht en informeert de klager hierover
+ 2	Klachtencommissie informeert de betrokken partijen
+ 3	Organisatie vraagt toestemming aan de klager om de relevante informatie uit het dossier van de organisatie te overhandigen aan de klachtencommissie. En/ of de klager overhandigt de relevante informatie aan de klachtencommissie.
+ 4 - 12	<p>Klachtencommissie bereidt de mondelinge behandeling voor, informeert de betrokkenen partijen over de datum en voert de mondelinge behandeling uit.</p> <p>Indien van toepassing: Betrokkenen partijen hebben, nadat de commissie de datum bekend heeft gemaakt voor de mondelinge behandeling, maximaal 2 weken om een verzoek in te dienen om apart gehoord te worden.</p> <p>Betrokken partijen dienen uiterlijk 2 weken voor de mondelinge behandeling hun verweer in bij de commissie.</p>
+ 12 – 18	Klachtencommissie maakt haar oordeel bekend bij de betrokken partijen
+ 18 - 22	<p>Bestuur van de organisatie informeert de klager of en zo ja welke maatregelen genomen worden.</p> <p>Deze periode mag – in overleg met en met toestemming van de klager en de Klachtencommissie - met maximaal 2 maanden worden verlengd met schriftelijke bevestiging naar de klager.</p>