

**gezinshuis
com**

Klachtenreglement



December 2022

De bestuurder van Gezinshuis.com heeft de behandeling van klachten tegen bij haar aangesloten gezinshuizen geregeld in de Klachten- en bemiddelingsregeling Gezinshuis.com. NB Onderdeel van de regeling is de instelling van een onafhankelijke klachtencommissie. Overeenkomstig het bepaalde in het derde lid van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet heeft de commissie onderstaand reglement opgesteld betreffende de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht.

NB Uitgangspunt is dat gezinshuizen die een franchiseovereenkomst hebben met een zorgaanbieder en Gezinshuis.com, gebruik maken van de klachtenregeling- en het reglement van de betreffende zorgaanbieder.

Reglement Klachtencommissie Gezinshuis.com

Begripsbepalingen

Klacht: Uiting van onvrede of boosheid over een gedraging van een medewerker of onderdeel van de organisatie,

Klager: Degene die een klacht indient. Klachtgerechtigden zijn: jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder conform artikel 4.2.1 lid 1 van de Jeugdwet.

Gedraging: Iets doen of juist niets doen, of een besluit nemen, dat voor de klager gevolgen heeft.

Beklaagde: Degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Dat kan een persoon zijn, die voor de organisatie werkt, maar ook een onderdeel van een organisatie of die Organisatie zelf.

Klachtencommissie: De door de organisatie ingestelde commissie die klachten behandelt die bij de organisatie zijn ingediend.

Secretaris: De door Gezinshuis.com aangewezen secretaris die de commissie ondersteunt, maar die geen lid van de klachtencommissie is. De secretaris heeft bij voorkeur een juridische achtergrond.

Bemiddelaar: Een door de secretaris in een concreet geval aangewezen persoon die op voldoende afstand van de betrokken partijen functioneert.

Klachten coördinator: Medewerker in dienst van de organisatie die het eerste aanspreekpunt is en mensen informeert over de manier waarop zij hun klacht of onvrede kenbaar kunnen maken.

Algemene bepalingen

1. Waar in dit reglement de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt geacht ook de vrouwelijke of genderneutrale vorm gebruikt te zijn.
2. De klachtencommissie (verder te noemen: de commissie) laat zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden ondersteunen door een secretaris die met instemming van de commissie beschikbaar wordt gesteld door Gezinshuis.com en die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden overlegt met de voorzitter van de commissie.
3. Correspondentie tussen klager, degene(n) over wie wordt geklaagd (verder te noemen: beklagde), de commissie en anderen die bij de behandeling van een bij de commissie ingediende klacht betrokken zijn, wordt gevoerd door tussenkomst van de secretaris, en/of de klachten coördinator.
4. De correspondentie wordt bij voorkeur uitgewisseld per e-mail en als dit niet mogelijk is via verzending per post.
5. De klachten coördinator, commissie en de secretaris zijn gehouden tot geheimhouding jegens anderen dan klager en beklagde van hetgeen hen in het kader van de klachtbehandeling ter kennis komt, tenzij het gaat om informatie die evident niet vertrouwelijk is dan wel die buiten de klachtenprocedure om al openbaar was of is.
6. De leiding van een klachtonderzoek berust bij de voorzitter van de commissie of bij diens verhindering bij een plaatsvervangend voorzitter.

De klachtencommissie

7. De klachtencommissie telt ten minste drie onafhankelijke externe leden, waaronder een voorzitter. De voorzitter heeft bij voorkeur een juridische achtergrond.
8. De klachtencommissie functioneert volgens dit reglement.
9. Leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Als die periode om is kunnen ze nog twee keer worden herbenoemd. Een lid kan dus nooit langer dan twaalf jaar in de klachtencommissie zitten.
10. De leden benoemen van de leden er één tot voorzitter en één tot plaatsvervangend voorzitter. De plaatsvervangend voorzitter mag hetzelfde als de voorzitter, als die voorzitter dat zelf niet kan doen.
11. De klachtencommissie houdt zich bezig met een onafhankelijke beoordeling van klachten van klagers die tot haar worden gericht via de klachten coördinator.

De klachtencommissie werkt volgens de principes van hoor en wederhoor.

12. Aftreden van een lid van de klachtencommissie gebeurt door:

- Opzeggen door het lid
- Bereiken van de maximale zittingsduur
- Opzeggen door de organisatie wegens verwaarlozing taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Indiening en ontvankelijkheidsbeoordeling

13. Een klacht wordt ingediend bij de klachten coördinator van Gezinshuis.com, die de klacht (na overleg met de klager) doorstuurt aan de secretaris.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van een ingediende klacht

- a. stuurt de secretaris de klager een ontvangstbevestiging, vergezeld van een kopie van dit reglement.
- b. legt de secretaris de klacht voor aan de voorzitter van de commissie ter beoordeling van de ontvankelijkheid.

14. Als bij de ontvankelijkheidsbeoordeling blijkt dat de formulering van de klacht een goede beoordeling of klachtafhandeling in de weg staat, verzoekt de commissie klager de formulering van de klacht aan te passen en/of te verduidelijken, voordat zij uitsluitsel geeft over haar beoordeling van de ontvankelijkheid. De termijn, bedoeld in punt 17, wordt in dat geval zo nodig verlengd tot twee weken na ontvangst van de aangepaste of verduidelijkte klacht.

15. De voorzitter beoordeelt namens de commissie de ontvankelijkheid van de klacht en vraagt hierover zo nodig advies aan een of meer andere leden van de commissie.

16. Een klacht is niet-ontvankelijk:

- Als de klager niet klachtgerechtigd is.
- Als de klacht zich niet richt op een gedraging van (een medewerker van) het gezinshuis. De klachtencommissie stuurt de klacht dan terug met een advies bij welke organisatie de klacht thuis hoort.
- Als de klacht anoniem is ingediend.
- Als de klacht niet binnen twee jaar is ingediend nadat de situatie waarover de onvrede is geuit zich heeft voorgedaan. De termijn loopt vanaf het moment dat de klager redelijkerwijs op de hoogte kon zijn van de klacht. Dit is afhankelijk van de aard van de klacht en ter beoordeling van de klachtencommissie.
- Als dezelfde klacht eerder inhoudelijk is behandeld door de commissie

17. De commissie geeft klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht

uitsluitseel over de beoordeling van de ontvankelijkheid.

18. Als de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk verklaart, motiveert de commissie op grond waarvan dit geschiedt.; Als de klacht niet-ontvankelijk is verklaard omdat de klacht naar het oordeel van de commissie een gedraging betreft waarvoor niet het gezinshuis maar een andere organisatie verantwoordelijkheid draagt, vermeldt de commissie bij welke organisatie of instantie klager zijn klacht desgewenst alsnog kan indienen. Dit geldt tevens indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard omdat een klachtenregeling van een andere organisatie voorliggend is.

Het in behandeling nemen van een klacht

19. Als de commissie de klacht ontvankelijk heeft verklaard, stuurt zij de klacht door naar beklagde, vergezeld van een kopie van dit reglement. De commissie stelt de beklagde in de gelegenheid uiterlijk een week voorafgaand aan de zitting een schriftelijke reactie te geven op de ingediende klacht, welke reactie na ontvangst per omgaande wordt doorgestuurd naar de klager.

20. De behandeling van de klacht geschiedt door drie leden van de commissie, waaronder de voorzitter. De voorzitter bepaalt, mede gezien hun beschikbaarheid, welke leden bij de behandeling worden betrokken.

21. Een lid van de klachtencommissie dat persoonlijk nauw betrokken is bij de klacht, de klager of bij beklagde zal niet deelnemen aan de behandeling. Dit lid wordt vervangen.

22. Een lid van de klachtencommissie kan om verschoning van deelname vragen en wordt dan vervangen.

23: Zowel de klager als de beklagde kunnen bezwaar maken tegen een of meerdere leden van de klachtencommissie als zij redenen hebben om te denken dat dat lid of die leden niet onpartijdig zijn. Het lid tegen wie bezwaar is gemaakt krijgt de gelegenheid om op dat bezwaar te reageren. Over zo'n bezwaar wordt door de andere leden van de klachtencommissie beslist.

24. De commissie kan een klacht zonder verder onderzoek, verdere behandeling en hoorzitting 'kennelijk ongegrond' verklaren, als direct al overduidelijk is dat deze ongegrond is. De commissie stelt de klager, de beklagde en de bestuurder van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.

25. De commissie kan alsnog besluiten tot niet-ontvankelijkheidsverklaring van een klacht of tot het onbevoegd verklaren van de commissie, als haar nadat de klacht in behandeling is genomen feiten en omstandigheden ter kennis komen waaruit blijkt dat de klacht niet voldoet aan de vereisten van de klachtenregeling.

26. De commissie kan besluiten een klacht niet (verder) in behandeling te nemen, dan wel een reeds ingezette behandeling daarvan te staken, als zij van oordeel is dat de klacht naar inhoud of strekking reeds eerder is behandeld door de commissie of al is of wordt behandeld door enige andere ter zake bevoegde instantie. De commissie stelt de klager, de beklagde en de bestuurder van Gezinshuis.com van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.

Behandeling van de klacht: het onderzoek, hoor en wederhoor

27. Als de commissie de klacht ontvankelijk acht en in behandeling neemt, stelt zij klager en beklagde in de gelegenheid hun zienswijze op de klacht mondeling en in de regel in elkaars aanwezigheid toe te lichten tijdens een door de commissie te beleggen hoorzitting. De datum van de zitting wordt vastgesteld binnen een termijn van twee tot vier weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard. In de uitnodiging wordt vermeld welke drie leden in de klachtencommissie zitting hebben op de hoorzitting en wie daarvan de voorzitter is.

28. Als een zitting binnen de in het vorig lid genoemde termijn niet mogelijk blijkt, wordt de hoorzitting zo spoedig mogelijk daarna belegd.

29. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de zitting desgewenst laten bijstaan door een door hen uit te nodigen persoon. Klager en beklagde delen de commissie voorafgaand aan de zitting mee wie hen tijdens de zitting zal bijstaan. De eventuele kosten komen voor eigen rekening.

30. De commissie kan nadere schriftelijke informatie opvragen die zij van belang acht voor een juiste beoordeling van de klacht. Voor zover de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) of andere toepasselijke regels vereisen, geschiedt het inwinnen van niet-openbaar beschikbare informatie en het raadplegen of inzien van niet-openbare stukken met schriftelijke toestemming van de klager. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt is ter inzage voor zowel klager als beklagde.

31. De commissie onderzoekt zoveel mogelijk detoedracht van de gedraging(en) waarover is geklaagd.. Het is aan de commissie om te beoordelen wat zij hierbij nodig heeft. De commissie kan met het oog hierop besluiten om getuigen te horen, van welk besluit klager en beklagde op de hoogte worden gesteld.

32. De secretaris maakt aantekeningen tijdens de zitting welke gebruikt worden voor het opstellen van het besluit.

33. De hoorzitting geschiedt in beslotenheid en wordt geleid door de voorzitter.

Beoordeling van de klacht

34. De commissie kan een klacht, nadat zij zo goed mogelijk heeft vastgesteld wat feitelijk is voorgevallen, alsnog geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk verklaren en/of geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.

35. De commissie overweegt (op dit punt) de gegrondheid van een klacht, als zij heeft vastgesteld of aannemelijk acht dat de onderzochte gedraging zich feitelijk heeft voorgedaan, zich daarbij rekenschap gevend van:

- a. de eisen die bij of krachtens de wet worden gesteld aan jeugdhulp van goed niveau, dat wil zeggen aan hulp die veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder,
- b. de waarden en normen die Gezinshuis.com zelf uitdraagt als principes van goede hulpverlening,
- c. de zorg die een goede hulpverlener bij zijn werkzaamheden in acht dient te nemen,
- d. de naleving van voorschriften en procedures, waaronder de kwaliteitscriteria gezinshuizen
- e. algemene beginselen van behoorlijkheid die aan de hulpverlening in het gezinshuis in redelijkheid gesteld kunnen worden.

36. De commissie geeft geen oordeel over juridische aansprakelijkheid of schadevergoeding.

37. De commissie kan aanbevelingen in de uitspraak opnemen om de klacht op te lossen of het ontstaan van vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.

38. De commissieleden die bij de klachtafhandeling zijn betrokken beslissen met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van de uitspraak. De uitspraak vermeldt de namen van de leden die de uitspraak hebben vastgesteld.

Bekendmaking uitspraak

39. De secretaris stelt de klager, de beklaagde en de bestuurder in beginsel binnen zes weken na de datum van de hoorzitting in kennis van de uitspraak van de commissie.

40. Als het de commissie niet mogelijk is haar uitspraak uit te brengen binnen de in het vorige artikel genoemde termijn, doet de secretaris daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar uitspraak verwacht uit te brengen.

41. De bestuurder gaat na of het oordeel van de klachtencommissie aanleiding geeft om maatregelen te nemen. Zij deelt haar reactie en eventuele maatregelen binnen 4 weken samen met argumenten mee aan de klager en stuurt hiervan een kopie aan de beklaagde en de klachtencommissie.

42. Als de commissie oordeelt dat de klacht een ernstige situatie betreft met een structureel karakter, stelt de commissie de bestuurder hiervan in kennis. Als de commissie niet is gebleken dat de bestuurder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp als bedoeld in artikel 4.2.2 van de Jeugdwet.

Archivering en verslaglegging

43. De commissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard, waarna het wordt vernietigd.

44. De commissie stelt jaarlijks uiterlijk voor 1 april een geanonimiseerd jaarverslag op over de in het voorafgaande jaar behandelde klachten en voert, mede aan de hand hiervan, jaarlijks overleg met de bestuurder over algemene signalen, klachten of kwesties.

45. Het jaarverslag vermeldt in elk geval het aantal klachten dat in het voorafgaande jaar bij de commissie is ingediend, het aantal klachten dat de commissie in behandeling heeft genomen, de aard daarvan en de het resultaat van de behandeling.

Slotbepalingen

46. In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter voor zover het de werkwijze van de commissie betreft.

47. Dit reglement is van kracht vanaf 1 januari 2023 en wordt bekendgemaakt op de website van Gezinshuis.com en op de website van het gezinshuis dat ervoor heeft gekozen om gebruik te maken van de klachtenregeling en het klachtenreglement van Gezinshuis.com, samen met andere informatie over de Klachten- en bemiddelingsregeling van de organisatie. Met de inwerkingtreding van dit klachtenreglement vervalt de hieraan voorafgaande klachtenregeling 'Vier Glindse organisaties' 2017.

Namens Stichting Gezinshuis.com,



A.Keers, directeur-bestuurder