

Klachtenregeling Cliënten Gemiva en Raamwerk

Behorend bij de gezamenlijke klachtencommissie van Gemiva en Raamwerk

Vastgesteld na instemming van de CMR Gemiva en de CCR van Raamwerk 2 oktober 2025 (CMR Gemiva) en op 9 november 2025 (CCR Raamwerk)

Deze regeling is gebaseerd op een modelklachtenreglement Wkkgz, opgesteld door de brancheorganisatie, de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)

Voorwoord

Voor u ligt de gezamenlijke klachtenregeling van Gemiva en Raamwerk. Deze klachtenregeling staat open voor klachten van cliënten over de geboden zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet.

Dagelijks zetten medewerkers van Gemiva en Raamwerk zich met hart en ziel in voor onze cliënten. Daarbij kan het zijn dat er onvrede ontstaat over de zorg, begeleiding of behandeling wat kan leiden tot een klacht. Dat is nooit een leuke situatie, maar is voor ons ook een belangrijk signaal dat er iets niet is gegaan zoals u verwacht had en waar wij van kunnen leren om te verbeteren. Daarmee dragen klachten bij aan kwaliteitsverbetering op alle niveaus binnen onze organisaties. Vanzelfsprekend gaan wij over klachten met u in gesprek. Dat kan met de betrokkenen rond de klacht zijn maar ook met de hiervoor bij Gemiva en Raamwerk aangewezen functionarissen.

Als bestuurders van onze organisaties vinden wij het belangrijk dat wij gehoor geven aan klachten, zodat het vertrouwen behouden of herwonnen kan worden. Gemiva en Raamwerk hebben hiervoor een gezamenlijke klachtencommissie. De klachtencommissie heeft een eenduidige werkwijze bij de inhoudelijke afhandeling van klachten. Wanneer u ontevreden bent over de zorg- en/of dienstverlening, dan willen wij graag dat u daarover met ons in gesprek gaat. U kunt daarvoor terecht bij degene over wie uw klacht gaat of bij diens leidinggevende. Wilt u liever contact opnemen met een vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris dan kan dat ook. Wij nemen uw klacht serieus, doen onderzoek, passen hoor en wederhoor toe en proberen met u tot een oplossing te komen. Mocht u er desondanks niet uitkomen met de hulpverlener, dan kunt u zich tot de klachtencommissie wenden.

Klachtencommissie

De klachtencommissie beoordeelt de gegrondheid van een klacht en brengt vervolgens advies uit aan de betreffende raad van bestuur over een klacht. De klachtencommissie wordt binnen onze organisaties gezien als de meest formele manier om tot een oplossing van een oordeel over een klacht te komen. Als u besluit uw klacht voor te leggen aan de klachtencommissie, dan gelden daarvoor spelregels. Die zijn in deze regeling opgenomen.

De klachtencommissie neemt verzoeken tot het geven van een schadevergoeding of een aansprakelijkheidstelling niet in behandeling. Hiervoor moet u zich rechtstreeks wenden tot de raad van bestuur van de betreffende instelling.

Geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de afhandeling van uw klacht, dan kunt u een beroep doen op de externe geschilleninstantie waarbij Gemiva en Raamwerk aangesloten zijn: de **Geschillencommissie Gehandicaptenzorg**. Anders dan de klachtencommissie kan deze geschillencommissie een schadevergoeding toekennen.

Klachten en de wet zorg en dwang

Voor klachten die zorg betreffen in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) geldt deze regeling niet. Cliënten kunnen met klachten over onvrijwillige zorg contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd van de betreffende organisatie of zich wenden tot de **Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)**. Onze klachtencommissie is niet bevoegd dergelijke klachten in behandeling te nemen.

De Centrale Medezeggenschapsraad Gemiva en de Centrale Cliëntenraad Raamwerk hebben met de aanpassingen en de vaststelling van deze klachtenregeling ingestemd.

Datum: 10 oktober 2025

11 november 2025

Raad van bestuur Gemiva

Raad van bestuur Raamwerk

***In deze tekst treft u steeds de mannelijke aanduiding aan. Uiteraard geldt de tekst voor alle personen op wie deze regeling betrekking heeft.**

Voor vragen over de klachtencommissie kunt u terecht bij:

Contactgegevens Raamwerk

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie, de Landelijke Geschillencommissie en de Klachtencommissie Onvrijwillige zorg, vindt u in de bijlage en op onze website www.hetraamwerk.nl onder de knop Cliëntinformatie/Klachten. U kunt voor vragen over de klachtencommissie afdeling Bestuursondersteuning benaderen, dit kan via de receptie 0252-345678. Of mailen naar bestuursondersteuning@hetraamwerk.nl.

U kunt voor vragen over de klachtencommissie ook de klachtenfunctionaris benaderen. Dit kan via het nummer 0182-575800/ 575879 of mailen naar klachtenfunctionaris@Gemiva-svg.nl

Contactgegevens Gemiva

De contactgegevens van de klachtencommissie, de Landelijke Geschillencommissie en de Klachtencommissie Onvrijwillige zorg, vindt u in bijlage en op onze website www.Gemiva.nl onder de knop Cliëntinformatie/Klachten. U kunt voor vragen over de klachtencommissie de klachtenfunctionaris benaderen. Dit kan via het nummer 0182-575800/ 575879 of mailen naar klachtenfunctionaris@Gemiva-svg.nl

Inhoud

Hoofdstuk 2	Klachtopvang	7
Artikel 3	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	7
Artikel 5	De klachtenfunctionaris.....	8
Hoofdstuk 3	De klachtencommissie	11
Artikel 8	Samenstelling klachtencommissie	11
Hoofdstuk 4	Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.....	14
Artikel 23	Wraking	16
Hoofdstuk 5	Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Jeugdwet.....	19
Artikel 31	Het indienen van een klacht	19
Artikel 37	Wraking	21
Hoofdstuk 6	Behandeling van klachten op basis van de Wzd	23
Hoofdstuk 7	Overige bepalingen.....	24
<u>Bijlagen</u>		
Bijlage 1	Stroomschema Klachtenregeling cliënten Raamwerk	26
Bijlage 2	Samenstelling Klachtencommissie Cliënten Gemiva-SVG Groep/Raamwerk	27
Bijlage 3	Afwegingen bijstand klager door medewerker	28
Bijlage 4	Vertrouwenspersonen	29
Bijlage 5	Diverse nuttige adressen	30
Bijlage 6	Een klacht, en dan?	31

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. cliënt Een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Gemiva/Raamwerk zorg verleent of heeft verleend; Een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie Gemiva/Raamwerk jeugdhulp verleent of heeft verleend;
 - b. klacht uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Gemiva/Raamwerk of door een persoon die voor Gemiva/Raamwerk werkzaam is en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en/of ingediend bij de klachtencommissie;
 - c. klager degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. zorgaanbieder Stichting Gemiva –SVG Groep/ Stichting Het Raamwerk (hierna te noemen Gemiva en Raamwerk)
 - f. raad van bestuur de raad van bestuur van de betreffende instelling.
 - g. klachtencommissie de klachtencommissie van de beide instellingen
 - h. zittingscommissie de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - i. vertrouwenspersoon een daartoe overeenkomstige het beleid van de betreffende organisatie dan wel conform wettelijke bepalingen aangestelde functionaris, die (onder meer) tot taak heeft om op volstrekt vertrouwelijke basis met cliënten over hun situatie van gedachten te wisselen en die hen met raad bij wil staan;
 - j. klachtenfunctionaris degene die binnen de betreffende organisatie belast is met de opvang en bemiddeling van klachten;
 - k. zorg zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 of de Jeugdwet;
 - l. nabestaanden echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

- m. vertegenwoordiger persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Artikel 2 Werkwijze bij klachten

Een klacht die niet met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende kan worden opgelost, kan worden voorgelegd aan de *klachtenfunctionaris*. Lukt het alsnog niet om de klacht op te lossen/weg te nemen dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Een klacht die niet met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende kan worden opgelost, kan in beide organisaties ook eerst worden voorgelegd aan de *vertrouwenspersoon*. Lukt het niet de klacht op te lossen/weg te nemen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Klachten voor de klachtencommissie worden gericht aan de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris van de klachtencommissie stelt de betreffende raad van bestuur op de hoogte dat er een klacht is binnengekomen bij de klachtencommissie (zie artikel 17, het indienen van een klacht).

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
 - d. de vertrouwenspersoon

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op deze klachtenregeling en de mogelijkheid een klachtenfunctionaris of CVP' er te raadplegen.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de

klachtenregeling en de mogelijkheid een klachtenfunctionaris te raadplegen. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht, eventueel ook richting de klachtencommissie;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het wegnemen van hun onvrede;
 - d. hij wijst cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden op de mogelijkheid een vertrouwenspersoon te raadplegen.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing die de onvrede van de klager wegneemt en het herstel bevordert van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur van de betreffende instelling beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functieprofiel
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en profielschets. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de betreffende raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de betreffende raad van bestuur. Deze onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris in de functie van klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van de klachtenregeling van Registerplein, als de klachtenfunctionaris lid is van de beroepsvereniging Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKiG). Is dat niet het geval, dan wordt de klacht op basis van deze klachtenregeling behandeld, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de betreffende raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 6 De vertrouwenspersoon

1. De Cliëntenvertrouwenspersoon Zorg, Cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg, de vertrouwenspersoon Jeugdzorg en de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie hebben ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het wegnemen van hun onvrede.
2. De vertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing die de onvrede van de klager wegneemt en het herstel bevordert van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving of afspraken in de overeenkomst. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De vertrouwenspersoon attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
4. De vertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de vertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De vertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
5. De zorgaanbieder stelt de vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 7 Klachtencommissie

1. De klachtencommissie is een door de raden van bestuur van Gemiva en Raamwerk ingestelde gezamenlijke commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregeling(en) ten behoeve van cliënten, vertegenwoordigers en/of nabestaanden van deze organisaties bij haar kunnen worden ingediend.
3. De raden van bestuur van deze organisaties zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregeling (o.b.v. artikel 15 lid 2 wkkgz).

Artikel 8 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft vijf leden, onder wie de voorzitter.
2. De raden van bestuur benoemen gezamenlijk de leden van de klachtencommissie. De raden van bestuur benoemen de voorzitter van de klachtencommissie in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Gemiva of Raamwerk zijn niet benoembaar tot lid van de klachtencommissie.
3. De voorzitter van de commissie dient over de titel van meester in de rechten te beschikken. Ten minste een van de leden dient een gedragskundige opleiding op academisch niveau te hebben afgerond.
4. Een van de vijf leden van de commissie wordt benoemd op bindende voordracht van de Centrale Medezeggenschaps Raad van Raamwerk en de Centrale Medezeggenschapsraad van Gemiva. De benoeming van de voorzitter van de commissie behoeft de voorafgaande instemming van de Centrale Medezeggenschapsraad van Gemiva en de Centrale Cliëntenraad van Raamwerk. Voor deze voordracht en instemming stemmen de centrale cliëntenraden van Gemiva en Raamwerk af over de te volgen procedure ter voorkoming van een tegengestelde voordracht of instemming.
5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van **vier** jaar en kunnen **eenmaal** aansluitend herbenoemd worden voor een tweede- en laatste periode van vier jaar.
6. De raden van bestuur en medewerkers van Gemiva en Raamwerk onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
7. De raden van bestuur stellen de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en dragen ervoor zorg dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 9 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;

- d. ontslag door de raden van bestuur van de beide organisaties
 - e. opheffing van de klachtencommissie.
2. De raden van bestuur ontslaan een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
 3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kunnen de raden van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregeling(en) en het reglement van de klachtencommissie. De raden van bestuur ontslaan de voorzitter niet voordat zij de voorzitter van de klachtencommissie gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
 4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening zijn, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 10 Ambtelijk secretaris

1. De raden van bestuur stellen de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking ter ondersteuning.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteren de raden van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De raden van bestuur stellen een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie, maar maakt geen onderdeel uit van de commissie t.a.v. de behandeling van klachten.
4. De ambtelijk secretaris vormt een belangrijke schakel tussen de klachtencommissie en de afzonderlijke organisaties, ten behoeve van het juist en tijdig afhandelen van klachten.

Artikel 11 Faciliteiten en kosten

1. De raden van bestuur stellen de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich bij de behandeling van een specifieke klacht , na voorafgaande toestemming van de betreffende raad van bestuur laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de betreffende instelling nadat die raad van bestuur met de kosten heeft ingestemd

Artikel 12 Geheimhouding

1. De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 13 Melding van een klacht aan de betreffende raad van bestuur

1. De (voorzitter van de) klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de betreffende raad van bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. De (voorzitter van de) klachtencommissie verzoekt de betreffende raad van bestuur om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
3. De melding aan de betreffende raad van bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 14 Melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de betreffende raad van bestuur adequate maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 13 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de betreffende raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden bij de IGJ.
3. In haar melding aan de inspecteur anonimiseert de klachtencommissie de persoonsgegevens van de bij de klacht betrokkenen.
4. De klachtencommissie deelt de betreffende raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 15 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar één geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de beide raden van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raden van bestuur daaraan goedkeuring hebben gegeven. De raden van bestuur onthouden goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met andere binnen de eigen organisatie geldende regelingen.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De betreffende raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 4 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015

Artikel 17 Het indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 29, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 18 In behandeling nemen van een klacht

1. De klachtencommissie is bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt in de persoon van de secretaris van de klachtencommissie, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging wordt vermeldt door wie de klager zich desgewenst kan laten bijstaan 0 tijdens de klachtenprocedure.
3. De commissie stuurt bij de ontvangstbevestiging een formulier mee waarin klager toestemming aan de commissie geeft om voor de klacht ter zake doende informatie uit het dossier te mogen inzien.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Alleen klachten die worden ingediend door de cliënt, vertegenwoordiger of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft of een nabestaande kunnen ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 19 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak (advies) over de klacht en stuurt deze uitspraak aan de raad van bestuur.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 20 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de betreffende raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de betreffende raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de betreffende raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Artikel 21 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 22 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris van de klachtencommissie informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 23 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie.
4. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 24 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 25 Hoorzitting

1. In de regel worden klagers gehoord in een hoorzitting om de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien een klager niet wenst deel te nemen aan een hoorzitting als daar wel aanleiding voor is, dan kan de commissie besluiten de klacht niet te behandelen.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen, ter beoordeling van de klachtencommissie. Bij uitzondering kan een hoorzitting digitaal plaatsvinden. Dit is ter besluit van de voorzitter van de commissie.
4. Bij hoge uitzondering kan worden volstaan met een schriftelijke afhandeling van de klacht, ter beoordeling aan de klachtencommissie of op nadrukkelijk verzoek van de klager.
5. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 26 Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt.
2. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de betreffende zorgaanbieder en de klager.

Artikel 27 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen. De commissie kan een ongevraagd advies geven als de commissie zaken heeft opgemerkt die relevant zijn maar misschien niet direct als specifiek klachtonderdeel naar voren zijn gebracht.
2. De zittingscommissie beslist met meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies. Een minderheidsstandpunt kan worden meegenomen in de uitspraak.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie in ieder geval:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;

- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d. de betreffende raad van bestuur.

Artikel 28 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur van de betreffende organisatie beoordeelt het advies van de klachtencommissie over de klacht zo spoedig mogelijk. Indien de betreffende raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De betreffende raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de betreffende raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de betreffende raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De betreffende raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De betreffende raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de betreffende raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De betreffende raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de betreffende raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de betreffende raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de betreffende raad van bestuur dit.
5. De betreffende raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De betreffende raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
6. Het bepaalde in lid 5 is **niet** van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorg geleverd onder de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 29 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil dat betrekking heeft op zorg geleverd onder de Wet langdurige zorg

of de Zorgverzekeringswet voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 30 Onvoorziene omstandigheden

1. In situaties waarin het bepaalde in dit hoofdstuk niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de betreffende raad van bestuur.

Hoofdstuk 5 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie inzake klachten met betrekking tot zorg geleverd onder de Jeugdwet

Artikel 31 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - a. een jeugdige;
 - b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

Artikel 32 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door (naam aanbieder).
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Alleen klachten die worden ingediend door de cliënt, vertegenwoordiger of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft of een nabestaande kunnen ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 33 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 34 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;
 - c. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de betreffende raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de

klachtencommissie de klacht door naar de betreffende raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 35 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 36 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris van de klachtencommissie deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 37 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De

secretaris van de klachtencommissie informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 38 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van (naam aanbieder) verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van (naam aanbieder) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 39 Hoorzitting

1. In de regel worden klagers gehoord in een hoorzitting om de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen. Bij uitzondering kan een hoorzitting digitaal plaatsvinden. Dit is ter beoordeling van de voorzitter.
3. Bij hoge uitzondering kan worden volstaan met een schriftelijke afhandeling van de klacht, ter beoordeling aan de klachtencommissie.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 40 Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt of niet mee wil werken
2. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 41 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;

- f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de betreffende raad van bestuur.

Artikel 42 Raad van bestuur van de betreffende organisatie

1. De betreffende raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de betreffende raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de betreffende raad van bestuur dit.
2. De betreffende raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de betreffende raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De betreffende raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Artikel 43 Onvoorziene omstandigheden

1. In situaties waarin het bepaalde in dit hoofdstuk niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de betreffende raad van bestuur.

Hoofdstuk 6 Behandeling van klachten op basis van de Wzd

Artikel 44 Klachtwaardige beslissingen en verplichtingen Wzd

1. Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend bij de (landelijke) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg:
 - de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
 - de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
 - de beslissing om binnen de kaders die het zorgplan aangeeft onvrijwillige zorg te verlenen;
 - een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
 - een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;

- een beslissing over verlof of ontslag;
 - een beslissing van de Wzd-functionaris.
2. Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan bij de in lid 1 genoemde commissie op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:
- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - een verplichting van de Wzd-functionaris.

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 45 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, behoudens het bepaalde in art. 28 lid 6.

Artikel 46 Overige klacht- en meldmogelijkheden

1. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 47 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 48 Openbaarmaking klachtenregeling

1. De betreffende raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening, de jeugdhulp of de maatschappelijke ondersteuning te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 49 Evaluatie

1. De raden van bestuur evalueren deze klachtenregeling gezamenlijk binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raden van bestuur dit wenselijk vinden.
2. De raden van bestuur betrekken bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de Centrale Medezeggenschapsraad, de Centrale Cliëntenraad, de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersonen (Raamwerk).

Artikel 50 Onvoorziene omstandigheden

1. Tenzij elders in deze regeling anders is bepaald, beslissen de raden van bestuur in situaties waarin deze regeling niet voorziet.

Artikel 51 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door een gezamenlijk besluit van de raad van bestuur van de beide instellingen.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling leggen de raden van bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling leggen de raden van bestuur ter instemming voor aan de Centrale Medezeggenschapsraad en de Centrale Cliëntenraad.

Artikel 52 Overgangsbepaling samenstelling klachtencommissie

1. Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. In afwijking van artikel 7 lid 5 is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van de voorgaande klachtenregeling en is herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van de voorgaande klachtenregeling mogelijk geweest zou zijn.

Artikel 53 Overgangsbepaling reeds aanhangig gemaakte klachtzaken

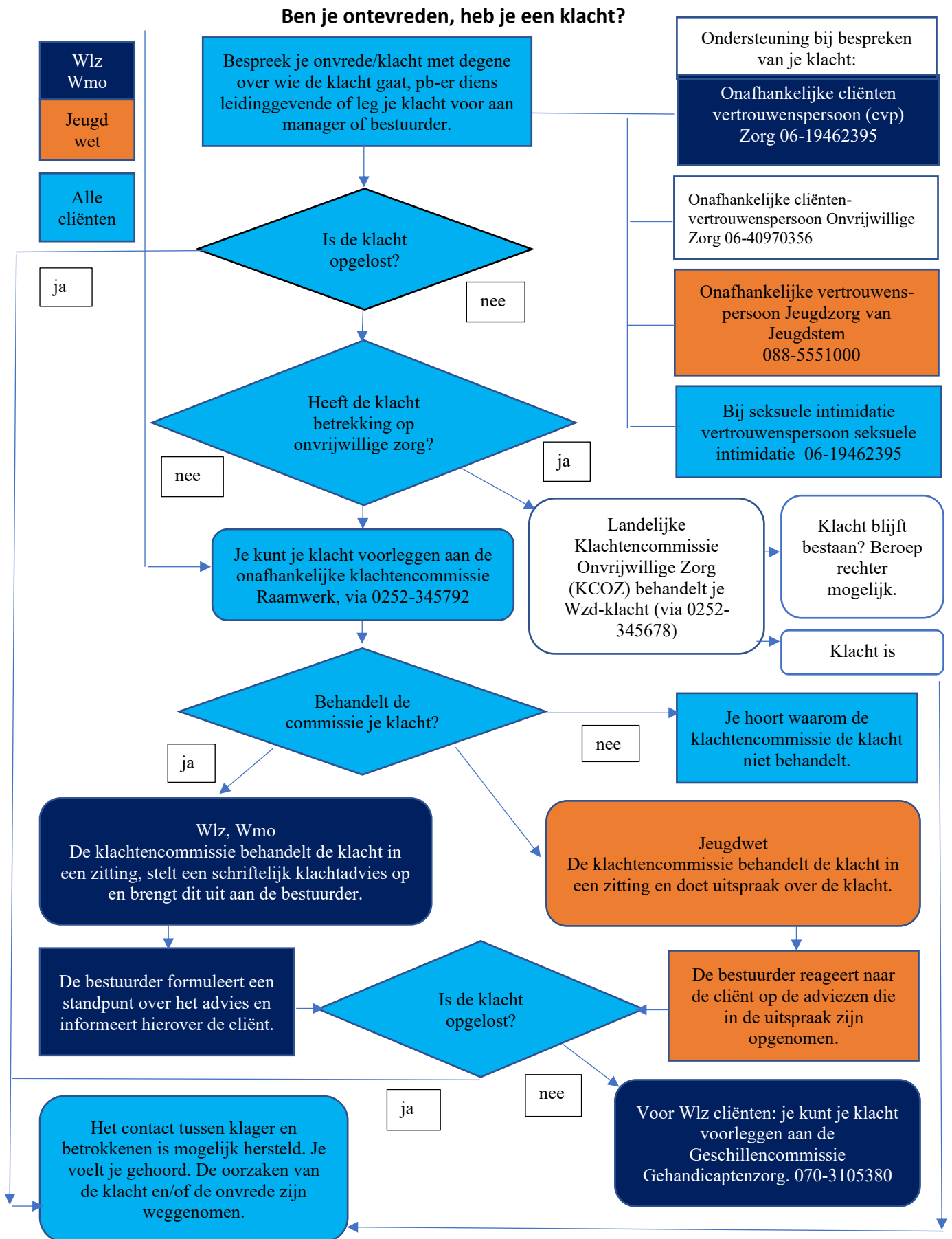
1. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Artikel 54 Datum van inwerkingtreding

Dit document is met instemming van de Centrale Medezeggenschapsraad, de Centrale Cliëntenraad vastgesteld door de raden van bestuur van Gemiva en Raamwerk op resp. 10 oktober 2025 en 11 november 2025.

Deze regeling treedt in werking op 11 november 2025

Bijlage 1 Stroomschema Klachtenregeling cliënten Raamwerk



Bijlage 2 Samenstelling Klachtencommissie Cliënten Gemiva-SVG Groep/Raamwerk
(per: oktober 2025)

De Klachtencommissie bestaat uit vijf personen:

Mw. P. Nep
Dhr. E.J. de Vries
Mw. M. van Houten (voorzitter)
Mw. I. Kloppenburg
Vacature

Ambtelijk secretaris:

De heer mr. J.M. van Stel

Klachten kunt u schriftelijk ter attentie van de ambtelijk secretaris richten aan het kantooradres van de Gemiva-SVG Groep, Postbus 604, 2800 AP Gouda of klachtencommissie@gemiva-svg.nl. Maar u kunt ook uw brief sturen naar het interne contactadres binnen Raamwerk, namelijk afdeling Bestuursondersteuning op het Centraal Bureau in Noordwijkerhout, Strandwal 2, 2211 HT Noordwijkerhout. Telefoon en emailadres van het afdeling Bestuursondersteuning: via de receptie, 0252-345678, of mailen naar bestuursondersteuning@hetraamwerk.nl.

Bijlage 3 Afwegingen bijstand klager door medewerker

De Klachtenregeling Cliënten bepaalt nadrukkelijk dat klagers zich evenals aangeklaagden kunnen laten bijstaan door personen die zij zelf hebben gekozen. Mocht een klager zich echter willen laten bijstaan door een medewerker van Raamwerk, dan heeft deze medewerker daartoe de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de bestuurder nodig. Daarmee willen we voorkomen dat medewerkers onderling in een positie worden gebracht die schade kan toebrengen aan de vertrouwensrelatie tussen medewerkers, in dit geval de aangeklaagde en degene die bijstand verleent aan de klager. Die vertrouwensrelatie is vereist voor goede werkverhoudingen.

De bestuurder zal daarom toestemming verlenen als er geen functionele contacten bestaan tussen de aangeklaagde en degene die bijstand wenst te verlenen aan de klager. In geval dergelijke functionele contacten in het werk wél bestaan, als ze recent hebben bestaan of wanneer ze voorzienbaar zijn, zal de bestuurder zich een oordeel vormen over de neutraliteit van degene die bijstand wenst te verlenen aan de aangeklaagde. Mocht aan die neutraliteit redelijkerwijs getwijfeld kunnen worden, dan zal de bestuurder de gevraagde toestemming onthouden.

De bestuurder deelt een beslissing om toestemming te onthouden schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager, de betrokken medewerker en de Klachtencommissie.

Bijlage 4 Vertrouwenspersonen¹

In de praktijk zal in veel gevallen de klacht of uiting van onvrede van een cliënt en/of vertegenwoordiger opgevangen worden door de begeleiding en/of de leidinggevende. Een goed gesprek en een luisterend oor kan vaak al tot een bevredigende en snelle oplossing leiden. Lukt dit echter niet of wil de cliënt dit niet, dan zijn er binnen Raamwerk speciale functionarissen beschikbaar die opvang bieden bij klachten: de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (cvp) Zorg, voor cliënten met een Wlz of Wmo indicatie, de onafhankelijke vertrouwenspersoon voor Jeugdzorg, en de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie.

Deze speciale functionarissen verzorgen de opvang van klachten met als doel het actief luisteren naar de cliënt en zo nodig voor eerste emotionele opvang zorgdragen. De klager ontvangt zo nodig informatie over de verschillende mogelijkheden om de klacht op te lossen, af te (doen) handelen. Eventueel wordt dit aangevuld met advies over en bijstand bij de verdere aanpak, ook bij het voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie.

In Raamwerk is de opvang, advisering en ondersteuning bij klachten van cliënten en vertegenwoordigers, naast opvang in de lijn, als volgt georganiseerd:

- a. Cliëntenvertrouwenspersoon Zorg (cvp) van de LSR voor cliënten met een Wlz of Wmo-indicatie. De cvp informeert cliënten over hun rechtspositie en adviseert de cliënt bij het aankaarten van een klacht. De cvp kan ondersteuning bieden bij het voeren van een gesprek, maar ook bij bijvoorbeeld het voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie. De cvp behartigt de belangen van de cliënt zoals deze die zelf ziet, staat aan de kant van de cliënt en handelt onafhankelijk van Raamwerk. De cvp heeft geheimhoudingsplicht. Ondersteuning door de cvp van een vertegenwoordiger/verwant kan bestaan uit: informeren over de klachtmogelijkheden binnen Raamwerk en de aanpak, of meegaan naar een gesprek. Als blijkt dat de cliënt een andere mening heeft dan zijn vertegenwoordiger, dan ondersteunt de cvp het standpunt van de cliënt. De vertegenwoordiger kan dan gebruik maken van ondersteuning door een andere cvp.
- b. De vertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg van Zorgstem. Deze cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk en ondersteunt cliënten bij vragen en klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg en de Wet zorg en dwang.
- c. Vertrouwenspersoon Jeugdzorg van Jeugdstem (voorheen AKJ). Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en ondersteunt het kind, een jongere of de ouder/verzorger bij zaken die niet naar tevredenheid lopen en kan helpen bij het schrijven van een brief, bij het voeren van een gesprek e.d. De vertrouwenspersoon geeft informatie over rechten en plichten en advies hoe de klacht of de onvrede het beste aan te kaarten. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht.
- d. Vertrouwenspersoon seksuele intimidatie. Deze heeft als taak cliënten vertrouwelijk te adviseren, begeleiden of ondersteunen in zaken van (vermoedens van) seksuele intimidatie. Verwanten kunnen bij deze vertrouwenspersoon een vermoeden aangeven.

¹ Deze bijlage 4 heeft een wat andere inhoud voor Raamwerk dan in de versie voor Gemiva-SVG Groep. Dit om recht te doen aan de werkwijze van de vertrouwenspersonen binnen de eigen organisatie.

Bijlage 5 Diverse nuttige adressen

1. Jeugdstem (voorheen AKJ), vertrouwenspersonen in de Jeugdzorg
IJsbaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam
Telefoon: 088-5551000
2. Kiek Alkemade
Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon van de LSR
Telefoon: 06-19462395 k.alkemade@hetlsr.nl
3. Leontien de Boer
Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg
Telefoon: 06-40970356 l.deboer@zorgstem.nl
4. Kiek Alkemade
Vertrouwenspersoon seksuele intimidatie
Telefoon: 06-19462395 k.alkemade@hetlsr.nl
5. Contactgegevens Klachtencommissie binnen Raamwerk
Telefoon via de receptie: 0252-345678
bestuursondersteuning@hetraamwerk.nl
6. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Telefoon: 070-3105380
www.degeschillencommissiezorg.nl
7. De Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)
Telefoon: 085-0772060 of [via secretaris@kcoz.nl](mailto:secretaris@kcoz.nl)
(Klacht schriftelijk indienen via afdeling Bestuursondersteuning van Raamwerk)
www.kcoz.nl
8. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Het Landelijk Meldpunt Zorg
Postbus 2115, 3500 GC, Utrecht
Telefoon: 088-1205020
www.igj.nl
9. Zorgkantoor Zorg en Zekerheid Zuid-Holland Noord
Postbus 400, 2300 AK Leiden
Telefoon: 071-5825888
e-mail: klantadvies.wlz@zorgenzekerheid.nl
www.zorgkantoor-zorgenzekerheid.nl
10. Ieder(in) – Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte
Postbus 169, 3500 AD Utrecht
Telefoon: 030-7200000
www.iederin.nl
11. MEE Nederland (voor contact met de regionale MEE-organisaties)
Telefoon: 0900-9998888
www.mee.nl

Een handreiking voor medewerkers die worden opgeroepen voor een zitting van de Klachtencommissie Cliënten

Raamwerk heeft een klachtenregeling Cliënten. Deze procedure geeft cliënten en hun vertegenwoordigers de mogelijkheid om een klacht over onze organisatie voor te leggen aan een onafhankelijke commissie. Vaak gaan zulke klachten over gedrag of beslissingen van een medewerker. Die medewerker belandt daarmee in de rol van aangeklaagde.

Het proces van klachtbehandeling is belastend: niet alleen voor de klagende cliënt of cliëntvertegenwoordiger, maar ook voor de betrokken medewerker(s). Cliënten en vertegenwoordigers moeten meestal een forse drempel over om onvrede om te zetten in een klachtbrief aan de klachtencommissie. Maar ook voor medewerkers is betrokkenheid bij een klachtzaak een emotioneel ingrijpende gebeurtenis. Als de spanning oploopt, raakt dat onvermijdelijk op een gegeven moment aan het gevoel van 'fair play' van de medewerker: moet ik dit allemaal over me heen laten gaan?

Toch wordt van ons, professionals, gevraagd om zakelijk om te gaan met conflicten en meningsverschillen met cliënten en vertegenwoordigers. Vandaar deze handreiking. Daarin geven we aan hoe de procedure voor de klachtencommissie verloopt, op welke manier je je kunt voorbereiden en welke nazorg we je als aangeklaagde willen en kunnen bieden.

Ons uitgangspunt daarbij is dat alle aspecten van de klacht boven tafel moeten komen en dat je er recht op hebt jouw kant van het verhaal zo helder en duidelijk mogelijk naar voren te brengen.

Het voortraject

In principe mag het niet voorkomen dat je door een klacht wordt overvallen. Bij behoorlijke omgangsvormen hoort ons inziens dat klachten eerst worden geuit tegenover degene over wie ze gaan.

Vaak heeft de klager al uitvoerig contact over zijn onvrede gehad met jou of je collega's. Meestal zijn de stellingen over en weer al betrokken. In de praktijk blijkt dat de klachtencommissie de communicatie tijdens dit voortraject in zijn behandeling van een klacht veel aandacht schenkt. Daar ontspoot de zaak meestal. Het gaat niet alleen om onze argumenten, maar ook om de manier waarop we daarover communiceren. Tonen we begrip voor de visie van de klager? Zijn we zelf duidelijk (geweest) in het aangeven van onze grenzen?

Wij moeten ons daarbij bewust zijn van de machtsongelijkheid tussen cliënt en vertegenwoordiger enerzijds en onze grote, gelaagde en deskundige organisatie anderzijds. De cliënt verkeert in een afhankelijkheidspositie (ook al blijkt dat niet altijd uit zijn woord en geschrift). Anders gezegd: wij moeten begrip hebben voor de onmacht van de cliënt, maar als de cliënt geen begrip toont voor ons onvermogen, dienen we daar professioneel mee om te gaan. Als wij iets wat de cliënt van ons wil niet kunnen óf niet willen, moeten we dat gewoon, respectvol en duidelijk zeggen.

En ook als de cliënt of zijn vertegenwoordiger ons bejegent op een manier die wij onfatsoenlijk vinden, is het zaak hem of haar daar duidelijk op aan te spreken. Daar hoeft geen enkel misverstand over te bestaan.

Het is zover ...

Je wordt uitgenodigd voor een zitting van de klachtencommissie. Dan is het van belang om te weten of je wordt gehoord als aangeklaagde, als getuige of anderszins betrokkene. Het is een goed gebruik dat je van de commissie een kopie van de klachtbrief krijgt. In die brief staat wat de klager naar voren wil brengen. Om je goed te kunnen voorbereiden is de inhoud van die brief dus van belang. Je mag ervan uitgaan dat de commissie hoor en wederhoor toepast en aandacht heeft voor jouw beleving. In de klacht staat echter niet jouw emotie centraal, maar de invalshoek van de klager. Als de klacht je gevoelsmatig raakt, mag je dat uiteraard onder woorden brengen, maar probeer toch zo zakelijk mogelijk te blijven. Beschrijf het gebeurde zo objectief mogelijk, laat merken dat je je bewust was en bent van de belangen van de klager.

Een goede voorbereiding is belangrijk. Neem daarbij je eigen rol onder de loep. Als je vindt dat je sommige zaken misschien niet zo goed hebt aangepakt, erken dat dan gewoon. Tegelijkertijd mag en moet je ook duidelijk naar voren brengen waar je voor staat. Wees daarin vrij om kritisch te zijn op de organisatie als je vindt dat we het beter hadden moeten doen. De commissie zal steeds proberen om in haar adviezen verbetermogelijkheden te benoemen.

Als je vreest dat je tijdens de zitting minder goed uit je woorden kunt komen, kun je ter voorbereiding de belangrijkste dingen op papier zetten. Er zijn dan twee mogelijkheden: je kunt die tekst vooraf toezenden aan de commissie, maar dan *moet* je ook een kopie aan de klager verschaffen. Je kunt ook een tekst voorbereiden om tijdens de zitting voor te lezen en dan een kopie aan de commissie geven. Hoe dan ook zal de voorzitter van de commissie proberen je op je gemak te stellen, onder andere door te informeren hoe jij tegen de kwestie aankijkt. In het vervolg van de zitting zal de commissie meer gerichte vragen stellen. Probeer dan zo zakelijk mogelijk te antwoorden. Wijd niet nodeloos uit, maar beperk je tot de vraag die is gesteld. Meestal vraagt de commissie aan het slot van de zitting nog of er iets is dat je alsnog naar voren wilt brengen. Daarom is het handig dat je je goed voorbereidt, zodat je in gedachten of desnoods op papier kunt afvinken wat je al hebt gezegd en wat je tot slot nog kort wilt vertellen.

Bijstand

De klager heeft het recht zich tijdens de procedure te laten bijstaan door een persoon van eigen keuze. Dat recht heeft de aangeklaagde ook. Hoewel het niet is verboden, is het natuurlijk niet de bedoeling dat je een advocaat meeneemt die voor jou de verdediging voert. Vertrekpunt is dat je zelf aan het woord komt, maar een klachtbegeleider die je zelf hebt uitgezocht en gevraagd, kan je helpen om je verhaal duidelijk en gestructureerd aan de commissie over te brengen. Hij of zij kan je ook begeleiden bij de voorbereiding en de nazorg. Overweeg dus of je van die mogelijkheid gebruik wilt maken. Bedenk wel dat je leidinggevende vanwege zijn medeverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen van de locatie of het organisatieonderdeel in het algemeen niet de goede persoon is om ook ten overstaan van de commissie de rol van klachtbegeleider te vervullen. Meestal is het het beste om iemand aan te zoeken die niet (emotioneel) bij de kwestie betrokken is.

Nazorg

Op zich is er niets op tegen als je de zaak voor bespreekt met je leidinggevende of met andere aangeklaagden of betrokkenen. Maar we willen niet vervallen in situaties waarin de medewerkers van Raamwerk samen een gesloten front vormen. Op die manier iets wat krom is recht te laten lijken, heeft geen zin en werkt averechts. Wat misschien veel belangrijker is dan gezamenlijke voorbereiding, is gezamenlijke nazorg. Dat begint na de zitting bij de commissie (even napraten) en moet een vervolg krijgen als de uitspraak van de commissie er ligt. De bestuurder zorgt ervoor dat je als intern betrokkene bij de klachtzaak een afschrift van de uitspraak ontvangt. Ook krijg je een kopie van het standpunt dat de bestuurder over die uitspraak inneemt. Vervolgens willen we je als dat nodig is de gelegenheid geven stoom af te blazen, vooral als de uitspraak van de commissie hard

blijkt aan te komen. Dan is het overigens professioneel om niet bij de pakken neer te zitten of de schouders op te halen, maar na te gaan wat er nu moet gebeuren, wie wat gaat doen en hoe je ongewenste herhalingen kunt voorkomen. Het is de taak van je leidinggevende om deze vorm van nazorg te organiseren.

Werktijd

De tijd die je besteedt aan de voorbereiding op de behandeling van de klacht, de zitting en eventueel de nazorg geldt uiteraard als werktijd. Als deze uren niet in je normale arbeidstijdenpatroon zijn in te passen, overlegt je leidinggevende met jou hoe je daarvoor wordt gecompenseerd.

Logistiek

Daarnaast nog een opmerking over de bepaling van een zittingsdatum. De leden van de commissie doen hun werk op vrijwillige basis en combineren dat met andere, soms veeleisende verantwoordelijkheden. Het zoeken naar een datum en een tijdstip voor een zitting die alle betrokkenen past, is vaak een lastige opgave. Met de commissie is afgesproken dat het secretariaat van de bestuurder het regelwerk verricht. Van medewerkers vragen we zo inschikkelijk mogelijk te zijn bij het vastleggen van een datum.

Ten slotte

Wij zijn wettelijk verplicht om een klachtenregeling te hebben, maar wij vinden een zorgvuldige onafhankelijke klachtbehandeling in de eerste plaats belangrijk om te kunnen leren. Ieder van onze medewerkers kan betrokken raken bij een klachtzaak. Zie het als een uitnodiging om je te verantwoorden. Dat hoort gewoon bij het werk. Bij het werk hoort ook dat cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen klagen. Want wij maken fouten en dat is op zichzelf geen schande. Wel is het zaak om van klachten en fouten te leren. De klachtencommissie - hoe vreemd dat misschien ook klinkt als je betrokken raakt bij een klacht - ondersteunt ons daarbij. Juist daarom willen we het belang van een goede voorbereiding nogmaals onder de aandacht brengen. Heb je daarbij behoefte aan ondersteuning, dan is je leidinggevende graag bereid die te geven of die met jou te organiseren.