



Klachtenreglement

Documenteigenaar : J. van Doorn

Versienummer : 2v3

Datum : 4 december 2019

Jan Arends
Postbus 2051
6802 CB Arnhem
www.janarends.nl

De directie van Jan Arends, overwegende dat het in verband met een goede dienstverlening wenselijk is een regeling te treffen omtrent de omgang met klachten van cliënten dienaangaande binnen Jan Arends,

BESLUIT:

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Klachtenreglement: dit Klachtenreglement voor cliënten, waarin de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht zijn opgenomen.
2. Jan Arends: de besloten vennootschap Jan Arends b.v. die diensten verricht gericht met name op het gebied van ambulante begeleiding en beschermd wonen.
3. Cliënt: een ieder die gebruik maakt van de dienstverlening van Jan Arends.
4. Klager: de cliënt van Jan Arends die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
5. Klacht: een klacht is een uiting van ongenoegen over het doen en laten van medewerkers of de gang van zaken binnen Jan Arends. Een klacht kan over zaken gaan die volgens de klager anders hadden moeten verlopen.
6. Aangeklaagde: een medewerker van Jan Arends tegen wie de klacht zich richt of Jan Arends zelf.
7. Leidinggevende: de direct leidinggevende van aangeklaagde.
8. Directie: de operationele directie van Jan Arends.
9. Klachtencommissie: de Klachtencommissie van Jan Arends welke zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van klachten. De klachtencommissie wordt ingesteld door de directie en bestaat uit minimaal 3 personen, waaronder een voorzitter en een secretaris. De voorzitter van de klachtencommissie is onafhankelijk en niet in loondienst bij Jan Arends.

Artikel 2: Afbakening

1. Dit klachtenreglement geeft de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht.
2. Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:
 - Het recht doen aan de individuele klager.
 - Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening en organisatie van Jan Arends.
3. Ieder in artikel 1 lid 4 genoemd persoon heeft het recht een klacht in te dienen. Echter, dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verheffen. Binnen Jan Arends dient ruimte te zijn voor een gesprek. De medewerker of diens leidinggevende moet het eerste aanspreekpunt zijn bij problemen of vragen. Ook de directie kan een rol spelen bij het zoeken naar een oplossing. Klager dient daartoe zo spoedig mogelijk na het ontstaan van een aanleiding tot een klacht bovengenoemde(n) te benaderen, dit geeft de mogelijkheid om direct verbeteringen aan te brengen. Pas als blijkt dat een oplossing op deze manier niet mogelijk is, kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht.
4. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
5. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.
6. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt behandeld na instemming van en ondertekening door de klager.

Artikel 3: Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. De klacht dient schriftelijk bij de Klachtencommissie van Jan Arends ingediend te worden:
 - schriftelijk via Postbus 2051 6802 CB Arnhem onder vermelding van “Klacht” in de linkerbovenhoek van de envelop; of
 - in een mail via info@janarends.nl onder vermelding van “Klacht” in het onderwerp van de mail.
2. Klager wordt verzocht eventuele andere (juridische) acties ten aanzien van de klacht stop te zetten of op te schorten gedurende de behandeling door de klachtencommissie.
3. De klacht is duidelijk leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal. In de klacht dient tenminste opgenomen te zijn:
 - naam, adres, woonplaats en telefoonnummer (indien mogelijk) van klager;
 - datum indiening klacht, datum voorval en alle andere relevante data;
 - een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en tegen wie of wat de klacht gericht is;
 - een korte en duidelijke omschrijving van de acties die klager al ondernomen heeft om de klacht tot een oplossing te brengen;
 - verzoek aan de klachtencommissie.

Artikel 4: Termijnen

1. Nadat de klacht is ontvangen door de klachtencommissie, krijgt klager binnen één week een ontvangstbevestiging en een afschrift van het klachtenreglement.
2. Een klacht dient binnen zes weken na ontvangstdatum bij de klachtencommissie te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd met een termijn van vier weken, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is. Verder uitstel is mogelijk zover de klager daar schriftelijk mee instemt.
3. Zodra Jan Arends naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt ten aanzien van deze klacht de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 5: Geen behandeling klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
 - een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - eenduidig vaststaat dat niet (medewerker[s] van) Jan Arends maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - het een voorval betreft dat langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;

- de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3.3, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 6: Behandeling klacht door klachtencommissie

1. Voor de klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie, kan de klachtencommissie besluiten eerst de mogelijkheid van bemiddeling te onderzoeken.
2. In het geval van bemiddeling zal de klachtencommissie binnen twee weken contact opnemen met de klager met de vraag of hij/zij open staat voor bemiddeling. Indien klager bereid is mee te werken aan bemiddeling, start de bemiddeling. De bemiddeling wordt in handen gelegd van de leidinggevende of een ander door de klachtencommissie geschikt bevonden persoon en wordt binnen vier weken afgerond.
3. Wanneer de bemiddeling heeft plaatsgevonden, rapporteert de bemiddelaar het resultaat schriftelijk binnen twee weken aan de klachtencommissie. De klachtencommissie informeert hierop binnen twee weken bij klager of de oplossing akkoord is. Wanneer de klager de procedure op dat moment alsnog wil vervolgen, stelt klager de klachtencommissie binnen twee weken hiervan schriftelijk of via de mail op de hoogte, waarna de procedure vervolgd wordt.
4. De periode vanaf de start van de bemiddeling tot het einde van de bemiddeling schort de termijn van artikel 4.2 op.
5. Indien bemiddeling geen oplossing biedt en klager de klachtbehandeling in gang wil zetten, zal de klachtencommissie de klacht in behandeling nemen.
6. Als de klachtencommissie hier aanleiding toe ziet of als klager dan wel aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, kan de klachtencommissie besluiten de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van de klachtencommissie. De klager kan zich eventueel, voor eigen rekening, laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur.
7. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan de klachtencommissie de directie adviseren deze kosten geheel of gedeeltelijk voor rekening van Jan Arends te nemen.
8. Het horen door de klachtencommissie kan apart van elkaar plaatsvinden. Dit geschiedt eventueel telefonisch. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Van het horen wordt een beknopt verslag gemaakt.
9. De klachtencommissie kan een ieder werkzaam binnen Jan Arends verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.
10. Indien nodig vraagt de klachtencommissie advies aan deskundigen of doet zij onderzoek ter plaatse.
11. Voor een adequate behandeling van de klacht is inzage in de persoonsgegevens van de klager door de klachtencommissie noodzakelijk. Met het indienen van een klacht door (of namens) een cliënt is hiervoor door de klager toestemming verleend.
12. De klachtencommissie handelt de klacht vervolgens af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de klachtencommissie

te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.

13. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de privacywetgeving die van toepassing is.
14. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.
15. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden, indien die voor de afhandeling van de klacht van belang is.

Artikel 7: Klacht over een arts

1. Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of handelwijze van een arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt in afwijking van hetgeen hiervoor is vermeld het volgende:
 - De klachtencommissie zendt een afschrift van de klacht naar een door haar aan te wijzen onafhankelijk arts.
 - De onafhankelijke arts kan een onderzoekscommissie instellen bestaande uit drie leden.
 - De onafhankelijke arts stelt een advies op ten behoeve van de klachtencommissie met in achtneming van artikel 6, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet door de klachtencommissie maar door de onafhankelijke arts dan wel de onderzoekscommissie worden gehoord.

Artikel 8: Oordeel klachtencommissie en besluit directie

1. De klachtencommissie geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden. De klachtencommissie stelt de directie, de klager en de aangeklaagde gemotiveerd in kennis van haar oordeel.
2. De klachtencommissie kan tevens – indien zij dat wenst – naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek de directie adviseren maatregelen te nemen.
3. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, informeert de directie binnen vier weken de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde over het besluit van de directie en de eventuele maatregelen die zij naar aanleiding van de bevindingen van de klachtencommissie neemt. De directie is niet verplicht het oordeel en/of het advies van de klachtencommissie op te volgen.

Artikel 9: Beroep

1. Indien de klachtenprocedure van Jan Arends niet leidt tot een bevredigende oplossing, heeft de klager binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht de mogelijkheid het ontstane geschil aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
2. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 10: Evaluatie

1. De directie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden met betrekking tot het afhandelen van klachten verricht volgens dit reglement.
2. De klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks voor 1 februari een geanonimiseerd verslag uit aan de directie over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen over het afgelopen jaar.

Artikel 11: Inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie in afstemming met de klachtencommissie.
2. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van Jan Arends.
3. Dit reglement treedt in werking op de datum genoemd op het voorblad, en geldt, wijzigingen voorbehouden, voor onbepaalde tijd.
4. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen Jan Arends gebruikelijk is.
5. Voorstellen tot wijziging van het reglement kunnen worden voorgelegd aan de directie.
6. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.