

Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten Leviaan, RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden en Stichting Anton Constandse

Inhoud

Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten Leviaan, RIBW K/AM en Stichting

Inleiding.....	3
I. Begripsbepalingen.....	3
Art. 1 Begripsbepalingen.....	3
II. De klachtencommissie.....	4
Art. 2 Instellen.....	4
Art. 3 Samenstelling.....	4
Art. 4 Zittingsduur.....	5
Art. 5 Ontslag.....	5
Art. 6 Secretariële ondersteuning.....	5
Art. 7 Werkwijze.....	5
Art. 8 Samenstelling voor behandeling van een klacht.....	6
III. Het indienen van klachten.....	6
Art. 9 Melden bij het meldpunt en indienen van klachten.....	6
Art. 10 Wie kunnen klagen.....	6
Art. 11: Ketenzorg.....	6
IV. Het behandelen van klachten.....	6
Art. 12 Intrekking.....	6
Art. 13 Het niet in behandeling nemen van een klacht.....	7
Art. 14 Het in behandeling nemen van de klacht.....	7
Art. 15 Bijstand.....	8
Art. 16 Schriftelijke behandeling.....	8
Art. 17 Onderzoek, hoor en wederhoor.....	8
Art. 18 Schorsing.....	9
V. De uitspraak.....	9
Art. 19 Oordeelsvorming.....	9
Art. 20 Termijn van uitspraak.....	10
Art. 21 Welke uitspraken zijn er mogelijk.....	10
Art. 22 Reactie Raad van Bestuur op klacht.....	10
VI. Overige bepalingen.....	10
Art. 23 Vertrouwelijkheid en geheimhouding.....	10
Art. 24 Verschoning.....	11
Art. 25 Wrakingsrecht.....	11
Art. 26 Meerdere klachtenprocedures.....	11
Art. 27 Informatie over klachtenprocedure.....	11
Art. 28 Kosten klachtenbehandeling en vergoedingen.....	11
Art. 29 Jaarverslag.....	11
Art. 30 Vaststellen, wijzigen en intrekken reglement.....	12
Art. 31 Benaming reglement.....	12
Art. 32 Datum van ingang.....	12
Slotbepaling.....	12

Inleiding

Voorliggend Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten Leviaan, RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden en Stichting Anton Constandse (verder in dit document genoemd "De klachtencommissie") is onderdeel van het klachtenbeleid bij

- * Leviaan
- * RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden (K/AM)
- * Stichting Anton Constandse (SAC)

Het reglement geeft uitvoering aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Hoewel deze wet formeel niet op onze financieringsvorm van toepassing is, hebben de gezamenlijke bestuurders gekozen om de bepalingen rond de klachtenprocedure van toepassing te verklaren.

I. Begripsbepalingen

Art. 1 Begripsbepalingen

Voor het toepassen van het bepaalde bij of krachtens dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Organisatie:
 - Leviaan
 - de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden (RIBW K/AM)
 - Stichting Anton Constandse (SAC).
- 1.2 Medewerker
een persoon die voor de organisatie werkzaam is. Hieronder wordt verstaan een persoon, die per arbeidsovereenkomst, vrijwilligerscontract, als stagiair(e)s of op basis van een andere overeenkomst (b.v. detachering, freelance, uitzendkracht) voor het verrichten van de daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan de organisatie.
- 1.3 Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten
De gezamenlijke klachtencommissie van de genoemde organisaties, ingesteld conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) en gemachtigd namens de organisatie een uitspraak te doen bij een ingediende klacht.
- 1.4 Cliënt
Hij/zij die ondersteund en begeleid wordt door de organisatie, dan wel begeleiding ontvangt bij een gecontracteerde onderaannemer.
- 1.5 Familieleden en naastbetrokkenen
Hij/zij die familielid of naastbetrokkene is van een cliënt van de organisatie.
- 1.6 Klacht
Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een medewerker of van de organisatie. Het kan ook gaan om nagelaten handelingen en het nemen van besluiten met gevolgen voor de cliënt.
- 1.7 Klager

Een (voormalig) cliënt die zijn klacht kenbaar maakt, dan wel degene, die door hem is gemachtigd namens hem dit te doen, zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel zijn nabestaanden.

Voor Leviaan en RIBW K/AM: Een familielid of naastbetrokkene die een klacht kenbaar maakt over:

- de bejegening die hem- of haar zelf ten deel is gevallen of
- een ongewenste gang van zaken waar hij- of zijzelf bij betrokken is.

1.8 Verweerder of aangeklaagde

De organisatie ofwel een onderdeel hiervan waartegen de klacht is gericht.

1.9 Meldpunt

Het adres van de klachtencommissie, waar schriftelijke indiening van klachten mogelijk is. Iedere organisatie heeft een eigen meldpunt, van waaruit de klachten onverwijld worden doorgestuurd naar de klachtencommissie.

1.10 Werkdag

Iedere dag vanaf maandag t/m vrijdag, niet zijnde een algemeen erkende feestdag.

1.11 Calamiteit

Onverwachte gebeurtenissen die leiden tot de dood van of ernstige blijvende schade bij de cliënt

II. De klachtencommissie

Art. 2 Instellen

De Raden van Bestuur van de bij deze klachtenregeling aangesloten organisaties dragen gezamenlijk zorg voor het instellen van een klachtencommissie die belast is met het behandelen van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

Art. 3 Samenstelling

3.1 De klachtencommissie bestaat uit ten minste 5 leden, te weten:

- a. Een voorzitter;
- b. Twee leden, aangewezen door de cliëntmedezeggenschapsorganen van Leviaan, RIBW K/AM en SAC;
- c. Twee leden aangewezen door de Raad van Bestuur van Leviaan, RIBW K/AM en SAC, na raadpleging van ieders ondernemingsraad;
- d. De klachtencommissie kiest uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter.

3.2 Minimaal één van de commissieleden, bij voorkeur de voorzitter, dient een jurist te zijn.

3.3 Van de klachtencommissie kunnen geen deel uitmaken:

- a. Leden van de Raad van Toezicht van de organisatie.
- b. Medewerkers conform het gestelde in art. 1.2.
- c. Cliënten van de organisatie, conform het gestelde in art. 1.4.
- d. Ex-clieñten korter dan 12 maanden in zorg van de organisatie.
- e. Bloedverwanten en aanverwanten tot in de 3e graad van bovengenoemde personen.

Om de maximale onafhankelijkheid te waarborgen dient voor de voorzitter te gelden dat hij/zij ook nooit het onder a, b of c genoemde is geweest.

- 3.4 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de gezamenlijke Raden van Bestuur. De cliëntmedezeggenschapsorganen hebben voor de benoeming van de voorzitter en van de leden in de klachtencommissie, genoemd in artikel 3.1b, instemmingsrecht en worden tijdig hieromtrent benaderd.
- 3.5 De leden van de klachtencommissie worden ondersteund door een ambtelijk secretaris, die geen lid van de klachtencommissie is. Zie verder artikel 6.

Art. 4 Zittingsduur

- 4.1 De benoeming van de leden vindt plaats voor een periode van vier jaar. Herbenoeming is mogelijk voor één periode.
- 4.2 De zittingsduur is niet gerelateerd aan de rol van het betreffende lid. Dit betekent dus dat iemand die eerst regulier lid is en vervolgens voorzitter wordt, ook na de genoemde zittingsduur zijn/haar werkzaamheden moet beëindigen.
- 4.3 De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden op.

Art. 5 Ontslag

- 5.1 De gezamenlijke Raden van Bestuur van de organisaties kunnen leden van de klachtencommissie slechts van hun functie ontheffen wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijze niet kan worden verlangd.
- 5.2 De gezamenlijke Raden van Bestuur gaan hier niet toe over dan na raadpleging van het orgaan dat ook betrokken is bij de benoeming van het betreffende lid. De gezamenlijke Raden van Bestuur zijn bevoegd het betreffende lid te schorsen in afwachting van een definitief besluit.

Art. 6 Secretariële ondersteuning

Leviaan, de RIBW K/AM en SAC dragen gezamenlijk de zorg voor de secretariële ondersteuning van de klachtencommissie.

Art. 7 Werkwijze

- 7.1 De klachtencommissie stelt ten behoeve van haar werkzaamheden een huishoudelijk reglement op en beheert dit.
- 7.2 De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het bijhouden van een digitaal klachtendossier. Dit dossier is vertrouwelijk van aard en wordt beheerd overeenkomstig het gestelde in het huishoudelijk reglement en overeenkomstig het privacyreglement van de klachtencommissie.
- 7.3 Het dossier wordt 5 jaar nadat de klacht door de klachtencommissie is afgehandeld vernietigd of nadat eventuele beroepsprocedures hebben plaatsgevonden, die

langer duren dan de termijn van 5 jaar na afhandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Art. 8 Samenstelling voor behandeling van een klacht

- 8.1 De samenstelling van de commissie voor de behandeling van een klacht wordt geregeld in het huishoudelijk reglement.
- 8.2 De hoorzitting van de commissie vindt in de -voor een goede afhandeling van de klacht- kleinste mogelijke samenstelling plaats, bij voorkeur met 3 leden.

III. Het indienen van klachten

Art. 9 Melden bij het meldpunt en indienen van klachten

- 9.1 De klacht wordt ingediend bij het meldpunt van de betreffende organisatie. De organisatie stuurt de klacht onverwijld door naar de klachtencommissie.
- 9.2 De privacy van de klager dient bij het indienen van klachten gewaarborgd te zijn; het meldpunt dient zodanig ingericht te zijn dat het indienen van een klacht niet ter kennis komt van personeel en medecliënten van de organisatie, anders dan bij degene die belast is met het voeren van het meldpunt.
- 9.3 De betreffende bestuurder wordt in kennis gesteld van de ontvangst van een klacht.
- 9.4 Het bestaan van dit meldpunt wordt met informatiefolders bekend gemaakt aan de cliënten, familieleden en naastbetrokkenen van cliënten van de organisatie.

Art. 10 Wie kunnen klagen

Een (voormalig) cliënt die zijn klacht kenbaar maakt, dan wel degene, die door hem is gemachtigd namens hem dit te doen, zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel een naastbetrokkene of, indien de cliënt is overleden, zijn directe nabestaanden. De voorwaarden voor het in behandeling nemen van de klacht zijn opgenomen in paragraaf IV, artikel 14.

Voor RIBW K/AM en Leviaan:

Een klacht kan worden ingediend door een familielid of naast betrokkene van een bewoner, indien de klacht te maken heeft met:

- bejegening die hun zelf ten deel is gevallen of
- een ongewenste gang van zaken waar zijzelf bij betrokken zijn.

Art. 11: Ketenzorg

Wanneer een cliënt een klacht heeft over een gecontracteerde onderaannemer, wordt in eerste instantie verwezen naar de eigen klachtprocedure van deze onderaannemer. Wanneer de gecontracteerde onderaannemer geen klachtenprocedure heeft kan de cliënt terecht bij deze klachtencommissie.

IV. Het behandelen van klachten

Art. 12 Intrekking

- 12.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt weggenomen na bemiddeling (conform art. 14.3) of wordt ingetrokken door de klager.

- 12.2 De commissie geeft dan geen oordeel, maar stuurt op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar de klager en de aangeklaagde.

Art. 13 Het niet in behandeling nemen van een klacht

- 13.1 De klachtencommissie is bevoegd een klacht te behandelen behalve indien blijkt dat:

- a. deze geen betrekking heeft op het gestelde in artikel 1.6 of is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon, zoals omschreven in artikel 1.7;
- b. indien eenzelfde klacht van klager nog in behandeling is en zich ter zake van het onderwerp waarop de klacht zich richtte geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- c. deze uitsluitend een eis tot schadevergoeding bevat;
- d. de klacht toeziet op een gebeurtenis die zich langer dan 2 jaar geleden heeft voorgedaan;
- e. naar het oordeel van de klachtencommissie behandeling van de klacht door de klachtencommissie niet op zijn plaats is, doch dat de klacht bij een externe klachteninstantie of rechtsprekend orgaan aanhangig zou moeten worden gemaakt, dan wel dat de klacht betrekking heeft op door de aangeklaagde gepleegde strafbare feiten. In deze gevallen verwijst de klachtencommissie de klager naar een externe klachteninstantie en/of rechtshulpverlener.

- 13.2 Van het niet of niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de betrokkenen en de Raad van Bestuur binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie.

- 13.3 Tegen het besluit van de klachtencommissie om een klacht niet of niet verder te behandelen, is binnen 20 werkdagen beroep bij de Raad van Bestuur van de organisatie mogelijk.

Art. 14 Het in behandeling nemen van de klacht

- 14.1 De klachtencommissie doet de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling van het al dan niet behandelen van de klacht. Indien de klachtencommissie de klager mededeelt de klacht niet te behandelen, stelt zij de klager op de hoogte van de mogelijkheid van beroep conform artikel 13 lid 3. Indien de klachtencommissie de klager mededeelt de klacht te behandelen, stelt zij de klager op de hoogte van het verdere verloop van de procedure.

- 14.2 Indien uitstel nodig is voor bovengenoemde termijn van 5 werkdagen, ontvangt de klager daarvan bericht, onder vermelding van de nieuwe datum.

14.3 Toets naar interne afhandeling

De klachtencommissie toetst of er al een interne klachtenroute is belopen door beide partijen.

14.4 Bemiddeling

Een afhandeling van een klacht begint bij voorkeur met een poging tot bemiddeling. De klachtencommissie onderzoekt de mogelijkheid tot bemiddeling alvorens de klacht verder te behandelen.

- 14.5 De formele behandeling van een klacht wordt tijdelijk opgeschort door een poging tot bemiddeling. Hierbij krijgen beide partijen de kans om alsnog tot een bevredigende oplossing te komen.
- 14.6 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of bemiddeling mogelijk en wenselijk is. Hierbij wordt de klager gevraagd of hij akkoord is met de bemiddeling. Ook stelt de voorzitter een termijn vast die de partijen nodig hebben om tot een oplossing te komen.

Art. 15 Bijstand

Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht doen vertegenwoordigen of laten bijstaan. Dit moet minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd worden aan alle betrokkenen. Eventuele kosten voor externe bijstand zijn voor eigen rekening.

Art. 16 Schriftelijke behandeling

Met eenstemmig goedvinden van de klager, de aangeklaagde en de leden van de klachtencommissie, die de klacht behandelen, kan de behandeling van de klacht ook schriftelijk geschieden, op basis van bevind van stukken. Ook in dat geval wordt het principe van hoor- en wederhoor toegepast.

Art. 17 Onderzoek, hoor en wederhoor

- 17.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht.
- 17.2 De klachtencommissie kan iedere betrokkene verzoeken inlichtingen te geven binnen een termijn van 3 weken - ter zake hetgeen waarover is geklaagd.
- 17.3 Een medewerker tot wie een zodanig verzoek is gericht is verplicht de inlichtingen te verstrekken, behalve als er een wettelijke geheimhoudingsplicht geldt. Voor inzage in het cliëntdossier is altijd toestemming van de betreffende cliënt nodig.
- 17.4 De klachtencommissie vraagt de cliënt toestemming voor inzage in het cliëntdossier en meldt de verwerende partij of de toestemming al dan niet verleend is.
- 17.5 De klachtencommissie past bij het onderzoek naar de klacht het principe van hoor en wederhoor toe. Toepassing van dit principe heeft tot gevolg dat:
- de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om het eigen standpunt in te brengen;
 - de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om kennis te nemen van standpunt van de andere partij en daarop te reageren;
 - de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om kennis te nemen van de stukken waar de commissie haar oordeel op baseert.
- 17.5.1 De toepassing van dit beginsel wordt nader uitgewerkt in het huishoudelijk reglement van de commissie.
- 17.6 De klager en de aangeklaagde worden als regel in elkaars aanwezigheid door de klachtencommissie gehoord met inachtneming van het beginsel van hoor en wederhoor.

- 17.7 De commissie gaat over tot een gescheiden mondelinge behandeling:

- indien de klager ernstige bezwaren heeft tegen een gelijktijdig horen van klager en aangeklaagde
- indien de aangeklaagde ernstige bezwaren heeft tegen het gelijktijdig horen,
- indien de commissie goede redenen heeft om een gelijktijdig horen niet wenselijk te achten.

17.8 De Klager of aangeklaagde geven dit bezwaar aan binnen 5 werkdagen na ontvangst van de uitnodiging voor de hoorzitting.

17.9 De commissie beslist of een gescheiden behandeling plaatsvindt en deelt deze beslissing aan betrokkenen mede.

17.9.1 Indien er een gescheiden behandeling plaatsvindt, wordt een verslag van elke zitting toegestuurd aan de andere partij. Deze krijgt vervolgens de gelegenheid om binnen 5 werkdagen na ontvangst van het verslag hierop te reageren.

17.10 De klachtencommissie plant een datum en tijd van de hoorzitting en stelt alle betrokkenen hiervan op de hoogte.

17.11 Een verzoek tot wijziging van de planning moet uiterlijk 10 werkdagen voor de geplande hoorzitting ingediend worden bij de klachtencommissie. Indien dit niet tijdig gebeurt, zal de hoorzitting doorgang vinden, met uitzondering van zwaarwegende redenen, ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

17.12 De klachtencommissie biedt de klager en de aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.

17.13 De klachtencommissie is bevoegd een extern deskundige te raadplegen, wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te geven. De Raden van Bestuur stellen daartoe een jaarbudget ter beschikking.

Art. 18 Schorsing

Hangende de procedure kan de klachtencommissie de Raad van Bestuur van de betrokken organisatie dringend verzoeken de beslissing waar de klacht betrekking op heeft, te schorsen. Afwijzing van dit verzoek wordt door de Raad van Bestuur met redenen omkleed.

V. De uitspraak

Art. 19 Oordeelsvorming

De klachtencommissie streeft in haar oordeelsvorming naar consensus. Wordt dit niet bereikt dan wordt gestemd. Bij staken van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

Art. 20 Termijn van uitspraak

- 20.1 Tenzij artikelen 13 dan wel 14.4 zijn toegepast, doet de klachtencommissie binnen 6 weken na behandeling van de klacht uitspraak.
- 20.2 Indien de klachtencommissie niet in staat is binnen de in lid 1 gestelde termijn uitspraak te doen, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en onder vermelding van redenen aan de klager en de aangeklaagde gemeld. Daarbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn de klachtencommissie wel uitspraak zal doen. Deze termijn mag niet langer zijn dan 4 weken
- 20.3 De uitspraak omvat tenminste een gemotiveerd oordeel, informatie over de wijze van behandeling, eventuele aanbevelingen, een datum en ondertekening. De uitspraak is zo geformuleerd dat deze voor alle betrokkenen duidelijk en navolgbaar is. In de uitspraak is tevens de verslaglegging van hetgeen tijdens de hoorzitting aan de orde is gekomen op hoofdpunten verwerkt.
- 20.4 Indien de klachtencommissie van haar in artikel 21 lid 2 genoemde bevoegdheden gebruik maakt, wordt dit in de uitspraak vermeld.
- 20.5 Een afschrift van de uitspraak wordt terstond en gelijktijdig verstuurd aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de betrokken organisatie.

Art. 21 Welke uitspraken zijn er mogelijk

21.1 De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:

- de klacht is gegrond;
- de klacht is gedeeltelijk gegrond;
- de klacht is ongegrond.

21.2 Bij gegrondverklaring/gedeeltelijke gegrondverklaring alsmede bij ongegrondverklaring is de klachtencommissie bevoegd:

- a. de Raad van Bestuur te adviseren een beroep te doen op de aangeklaagde om in het vervolg anders te handelen en/of een genomen beslissing te herzien conform het oordeel van de klachtencommissie; en/of
- b. de Raad van Bestuur te adviseren maatregelen te nemen om herhaling van soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Art. 22 Reactie Raad van Bestuur op klacht

De Raad van Bestuur laat binnen 1 maand klager, aangeklaagde en klachtencommissie schriftelijk weten of hij naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie maatregelen neemt en welke dit zijn.

Op een uitspraak van de klachtencommissie met een **gegrond** oordeel op de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, volgt altijd een reactie van de Raad van Bestuur.

Op een uitspraak van de klachtencommissie met een **ongegrond** oordeel op de klacht, maar wel vergezeld van aanbevelingen, volgt ook een reactie van de Raad van Bestuur.

Indien een verslag met afspraken volstaat (dus geen oordeel), dan geeft de Raad van Bestuur geen reactie.

VI. Overige bepalingen

Art. 23 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- 23.1 Leden van de klachtencommissie en secretariële ondersteuners zijn geheimhouding verschuldigd over al datgene dat hen uit hoofde van de uitoefening van hun functie ter kennis is gekomen. Zij worden hier bij hun benoeming uitdrukkelijk op gewezen.

23.2 Alle documenten behorende bij de behandeling van een klacht worden gedurende de termijn uit artikel 7.3 bewaard en daarna vernietigd, met uitzondering van de uitspraak en de reactie van de Raad van Bestuur op de genomen maatregelen. Als startdatum voor de berekening van de vernietigingstermijn geldt de datum van de uitspraak door de klachtencommissie.

Art. 24 Verschoning

Een persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, neemt niet als lid of deskundige deel aan de behandeling van de klacht. Wanneer de commissie dan wel een individueel lid van de commissie van oordeel is dat een lid geen onpartijdig oordeel kan geven, beslist de commissie dat hij/zij niet deelneemt aan de behandeling van de klacht.

Art. 25 Wrakingsrecht

Zowel de klager als aangeklaagde en anderen die door de commissie uitgenodigd worden om gehoord te worden, worden binnen een duidelijk vastgestelde termijn geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies). Zij kunnen binnen 5 werkdagen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de behandeling van de klacht.

Art. 26 Meerdere klachtenprocedures

Het in dit reglement gestelde laat onverlet dat de klager, indien van toepassing, de mogelijkheid heeft te klagen bij een met rechtspraak belast orgaan, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd en overige externe klachten- en geschilleninstanties.

Art. 27 Informatie over klachtenprocedure

Dit reglement is beschikbaar voor alle cliënten van de deelnemende organisaties. De Raden van Bestuur dragen er zorg voor dat van het bestaan van deze regeling gecommuniceerd wordt met alle cliënten alsmede familieleden en naastbetrokkenen van cliënten van de organisatie en dat aan alle cliënten alsmede familieleden en naastbetrokkenen kosteloos een handleiding voor de te volgen procedure en, op aanvraag, een reglement ter beschikking wordt gesteld. Tevens is deze informatie in te zien via de website van de organisatie.

Art. 28 Kosten klachtenbehandeling en vergoedingen

28.1 Voor de behandeling van klachten worden door de organisatie geen kosten in rekening gebracht.

28.2 De kosten van de klachtencommissie worden gedragen door de organisatie.

28.3 Leden van de klachtencommissie ontvangen een door de Raden van Bestuur van de organisatie nader vast te stellen vergoeding voor hun werkzaamheden en de door hen gemaakte onkosten.

Art. 29 Jaarverslag

29.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de Raden van Bestuur een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden uit.

29.2 Het jaarverslag is openbaar en verkrijgbaar bij de Raden van Bestuur.

Art. 30 Vaststellen, wijzigen en intrekken reglement

30.1 Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de Raden van Bestuur van de organisaties.

30.2 De Raden van Bestuur kunnen een voorgenomen besluit tot wijziging van het klachtenreglement alleen vaststellen en uitvoeren nadat zij daarover de advisering/instemming heeft verkregen van de afzonderlijke cliëntmedezeggenschapsorganen en Ondernemingsraden.

30.3 Alvorens de Raden van Bestuur een besluit tot wijziging van het klachtenreglement nemen, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.

30.4 Dit reglement zal om de 4 jaar worden geëvalueerd door de Raden van Bestuur, de klachtencommissie, de cliëntmedezeggenschapsorganen en ondernemingsraden.

Art. 31 Benaming reglement

Deze regeling kan worden aangehaald als Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten Leviaan, RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden en Stichting Anton Constandse.

Art. 32 Datum van ingang

De (centrale) cliëntenraden en de ondernemingsraden van de betrokken organisaties hebben een instemmingsrecht met betrekking tot dit klachtenreglement. Het klachtenreglement treedt in werking één dag na de vaststelling daarvan door de Raden van Bestuur.

Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de commissie, de overige leden van de commissie gehoord hebbende.