

# REGLEMENT KLACHTEN CLIENTEN

Instituut voor Maatschappelijk Werk Tilburg e.o.  
Versie 1.7  
Februari 2017



## REGLEMENT KLACHTEN CLIENTEN

In een klachtrechtreglement ligt vast welke weg een cliënt kan/moet bewandelen als hij een formele klacht over een hulpverlener c.q. de hulpverlening wil indienen.

Het is hierbij van belang een onderscheid te maken tussen een formele klacht en het uiten van ongenoegen. In de praktijk komt het laatste meer voor dan het eerste: een cliënt (of iemand namens de cliënt) meldt zich persoonlijk, schriftelijk of telefonisch bij de (direct)leidinggevende (of medewerker of directie die de klachten doorgeven aan de (direct)leidinggevende) en uit zijn ongenoegen.

In eerste instantie wordt gestreefd naar klachtenbemiddeling: de klager wordt uitgenodigd voor een bemiddeld gesprek (met (direct)leidinggevende en/of directie) en eventueel worden er afspraken gemaakt waardoor het ongenoegen van de klager wordt weggenomen.

Ten aanzien van klachtenbemiddeling gelden de volgende vuistregels:

- bij elke door een cliënt geuite klacht of vorm van ongenoegen wordt de klager een bemiddelingsvoorstel gedaan, tenzij bemiddeling niet wenselijk of zinvol is.
- als de klager met een dergelijk voorstel akkoord gaat is primair de betrokken (direct)leidinggevende de eerst-aangewezen om deze bemiddelingspoging ter hand te nemen. Indien de (direct)leidinggevende en/of de klager dit wenst, kan ook een gesprek met de directie plaatsvinden. Wanneer een bemiddelingspoging door de (direct)leidinggevende niet tot de gewenste oplossing van de klacht leidt, wordt bemiddeling of (afhankelijk van de klacht) een gesprek via de directie aangeboden.
- als bemiddeling desondanks niet lukt of aan de orde is en/of de cliënt van meet af aan volhardt in een formele klacht start de formele procedure.

### Art. 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 **De organisatie:** het Instituut voor Maatschappelijk Werk, gevestigd te Tilburg, afgekort IMW
- 1.2 **Het dagelijks bestuur/directie:** belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk en statutair het besluitvormend orgaan van de organisatie.
- 1.3 **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen.
- 1.4 **Cliënt:** degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpaanbod van de organisatie.
- 1.5 **Klager:** een cliënt (of iemand namens de cliënt) die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.6 **Medewerker:** een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst als verbonden aan, inclusief de personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen aan cliënten.
- 1.7 **Klachtencommissie:** een commissie die door het dagelijks bestuur/directie van het IMW is ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken en daarover te adviseren aan het dagelijks bestuur/directie.
- 1.8 **Beroepscommissie:** externe regionale/landelijke klachtencommissie.

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Art. 2**            **Indiening van de klacht**

- 2.1        Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:  
a. de cliënt;  
b. zijn wettelijke vertegenwoordiger;  
c. zijn nabestaanden;  
d. personen die door de cliënt zijn gemachtigd.
- 2.2        De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

### **Art. 3**            **Uitsluitingen**

Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

### **Art. 4**            **Het verstrekken van inlichtingen**

- 4.1        De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante stukken bij de organisatie en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
- 4.2        Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de organisatie worden verstrekt aan de klachten- en/of beroepscommissie.
- 4.3        De organisatie is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de klachten- en/of beroepscommissie.

### **Art. 5**            **Geheimhouding**

- 5.1        Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 5.2        De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

### **Art. 6**            **Inzagerecht**

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

**Art. 7** **Hoor en wederhoor**

- 7.1** Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie waarover geklaagd wordt, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.
- 7.2** Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

**Art. 8** **Beëindiging van de procedure**

- 8.1** De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 8.2** De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie.
- 8.3** De klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van de organisatie waarover geklaagd wordt.
- 8.4** Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de (interne) procedure beëindigd. Een uitspraak kan bestaan uit:
- a. niet ontvankelijk;
  - b. ontvankelijk, maar ongegrond;
  - c. ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.

**KLACHTENBEHANDELING DOOR DE ORGANISATIE**

**Art. 9** **Instellen van de klachtencommissie**

- 9.1** Het dagelijks bestuur/directie stelt een klachtencommissie in, die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is van het dagelijks bestuur. De klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 leden en is samengesteld uit:
- een onafhankelijk voorzitter;
  - een deskundige op het gebied van patiënten/consumentenbelangen;
  - een algemeen maatschappelijk werker die niet in dienst is van het IMW of een anderszins deskundige op het werkterrein van de organisatie.
- Eventueel kan de organisatie een ambtelijk secretaris uit haar midden aan de commissie leveren.
- 9.2** Aan de behandeling van de voorgelegde klachten nemen ten minste 2 leden van de klachtencommissie deel.
- 9.3** De zittingstermijn van de leden van de commissie bedraagt 3 jaar. De leden zijn eenmaal voor een gelijke periode herbenoembaar.
- 9.4** De commissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen.
- 9.5** De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 9.6** Taken van de klachtencommissie:
- a. te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
  - b. te beslissen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is;

- c. de beslissing van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en mede te delen aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het dagelijks bestuur/directie;
  - d. het doen van aanbevelingen aan het dagelijks bestuur/directie en indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is het geven van advies over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager.
- 9.7** Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
  - b. door het overlijden van een commissielid;
  - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
  - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het dagelijks bestuur/directie uit zijn functie wordt ontheven wegens verwaarlozing van zijn taak of andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geveerd.
  - e. Door roeyement van een commissielid op grond van niet-naleving van artikel 5 van dit reglement.

#### **Art. 10 De procedure door de klachtencommissie**

- 10.1** De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de (ambtelijk) secretaris van de klachtencommissie.
- 10.2** De klachtencommissie legt haar uitspraak schriftelijk en gemotiveerd vast en maakt deze binnen 8 weken na indiening van de klacht bekend aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de voorzitter van het dagelijks bestuur/de directie.
- 10.3** De in 10.2 genoemde termijn kan slechts worden overschreden in overleg en met toestemming van zowel de klager als degene waarover wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het dagelijks bestuur/directie. De nieuw overeengekomen termijn en de toestemming dient schriftelijk te worden vastgelegd.

#### **Art. 11 Termijn organisatiebesluit**

- 11.1** Het dagelijks bestuur/directie deelt de klager en de klachtencommissie binnen 1 maand na ontvangst van het in artikel 10.3 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 11.2** De in 11.1 genoemde termijn kan, in overleg en met toestemming van de klachtencommissie, met maximaal 2 maanden worden overschreden. De nieuw overeengekomen termijn, dient schriftelijk te worden vastgelegd.

#### **Art. 12 Beroep**

Het dagelijks bestuur/directie wijst de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen het bestuursbesluit bedoeld in artikel 11. Tevens wordt de klager gewezen op de eventuele externe beroepsmogelijkheden bij de Sociaal Werk Nederland of de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk.

**Art.13 Aantekenen beroep**

- 13.1** De klager kan, indien hij zich niet kan verenigen met het besluit, bedoeld in artikel 11, binnen 6 weken beroep aantekenen bij de beroepscommissie.
- 13.2** De mogelijkheid om beroep in te stellen vervalt 1 maand na dagtekening van de verzending van de beslissing van het dagelijks bestuur/directie bedoeld in artikel 11.

**Art. 14 Externe beroepscommissie**

- 14.1** De klager heeft tevens het recht om zijn klacht voor te leggen aan een externe beroepscommissie indien de klachtencommissie de ingediende klacht niet in behandeling neemt en/of de in het reglement genoemde termijnen worden overschreden.

**Art. 15 Verslag**

- 15.1** Het IMW doet ieder kalenderjaar verslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, mits dit geanonimiseerd mogelijk is, worden aangegeven.

**ADRESSEN EXTERNE BEROEPSORGANISATIES**

**Sociaal Werk Nederland**

Koningin Wilheminalaan 3

3527 LA Utrecht

Telefoon: 030 721 0 721 (maandag t/m donderdag van 9.00 tot 17.00 uur)

E-mail: [info@sociaalwerk.nl](mailto:info@sociaalwerk.nl)

[www.sociaalwerknederland.nl](http://www.sociaalwerknederland.nl)

**Beroepsvereniging van professionals in Sociaal Werk**

(Voorheen Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers/NVMW)

Leidseweg 80

3531 BE Utrecht

T 030 294 86 03 (ma. - do. van 09.00 uur tot 14.15 uur)

E-mail: [info@bpsw.nl](mailto:info@bpsw.nl)

[www.BPSW.nl](http://www.BPSW.nl)