



Klachtenregeling

Time Out Huis Plus

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Begripsomschrijving	3
3	Uitgangspunten klachtenbehandeling	4
4	Interne klachtenregeling	5
4.1	Mondelinge klacht interne klachtenbehandeling	5
4.2	Schriftelijke klacht interne klachtenbehandeling*	5
5	Externe klachtenbehandeling (Onafhankelijke klachtencommissie).....	6
6	Werkwijze klachtencommissie	7
6.1	Schriftelijke klacht externe klachtenbehandeling	7
6.2	Hoor/ wederhoor.....	7
6.3	Bemiddeling	8
6.4	Maatregelen.....	9
7	Overige verplichtingen klachtencommissie	9
8	Financiële Aansprakelijkheid	10
9	Slotbepalingen	10

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

1 Inleiding

Het recht om te klagen en de mogelijkheid dat recht te effectueren via een zorgvuldige klachtenregeling is vastgesteld in de artikelen 4.2.1-3 van de Jeugdwet.

Ondanks alle zorgvuldigheid in de uitvoering van onze dienstverlening kunnen er situaties ontstaan die tot een klacht kunnen leiden. Een klacht is niet altijd te voorkomen. Dit is vervelend, maar we kunnen er ook van leren. Om betrokkenen de gelegenheid te geven een klacht in te dienen hanteren wij een klachtenregeling. Deze is te vinden op de website van TOH-Plus (www.timeouthuis-gelderland.nl). De cliënten en diens wettelijke vertegenwoordigers ontvangen op een passende wijze hier informatie over tijdens de intake en is terug te lezen in de Huisregels van het TOH-P. De medewerkers krijgen deze informatie bij indiensttreding en kunnen te allen tijde de regeling nalezen op Intranet.

TOH-Plus kent een interne- en een externe klachtenregeling. De externe klachtenregeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtenregeling geeft weer hoe een klacht ingediend kan worden en hoe TOH-Plus omgaat met klachten. Deze klachtenregeling is van toepassing voor het Time Out Huis Plus (hierna TOH-P).

2 Begripsomschrijving

- a. Klacht
Een uiting van onvrede of ongenoegen door een klager over enige gedraging van de instelling of van voor de instelling werkzame personen jegens cliënt en/of klager.
- b. Cliënt
Een natuurlijke persoon aan wie TOH-Plus hulpverleent of heeft verleend.
- c. Klager
De cliënt of diens ouders, voogd, stiefouders, anderen zoals pleegouders die een cliënt als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de cliënt uitoefenen.
- d. Beklaagde(n)
De instelling of bij de klacht betrokken medewerker die in dienst van of verantwoordelijkheid van TOH-Plus zijn werkzaamheden verricht.
- e. Gedraging
Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

- f. Klachtencommissie
De op grond van de deze regeling genoemde personen die de ingediende klachten behandelt.
- g. Bemiddeling
Het tot stand komen van overleg tussen de betrokken partijen om van daaruit te komen tot een oplossing van de klacht.
- h. Het Bestuur
De Raad van Bestuur c.q. de directie van TOH-Plus.
- i. Wettelijke vertegenwoordiger klager
De ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of naar rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt te behartigen.
- j. Vertegenwoordiger
De persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt, die als zodanig door de instelling wordt erkend en niet in enig dienstverband binnen TOH-Plus werkzaam is.
- k. Medewerker
Degene met wie TOH-Plus een arbeidsrechtelijke verhouding heeft aangegaan en anderen die zonder gezagsverhouding tot de instelling maar in opdracht van TOH-Plus werkzaam zijn.

3 Uitgangspunten klachtenbehandeling

De kernwaarden van het TOH-P “Veilig, vertrouwd en verbindend” zijn leidend voor TOH-Plus hoe er met klachten omgegaan wordt. We vinden het belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan en in gesprek te blijven voor een goede samenwerking en het verbeteren van de bestaande hulp.

- Klachten zijn signalen, die aanleiding kunnen geven tot aanpassingen in de organisatie en/of verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening.
- ‘Bemiddeling’ en ‘het samen oplossen’ zijn de wenselijke uitgangspunten zowel voor de interne als de externe klachtenbehandeling. Dat betekent dan maatwerk. Voor iedere “klager”, voor “iedere klacht” zal gezocht worden naar de beste manier van klachtafhandeling.

De klager kan zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of meteen bij de onafhankelijke klachtencommissie of als men niet tevreden is over de interne klachtenbehandeling.

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

4 Interne klachtenregeling

De “klager” kan zijn/haar klacht bij een medewerker onder de aandacht brengen. Meestal zal dit de medewerker zijn die het meest met de klacht te maken heeft of het meest voor de klager vertrouwd is.

De klager kan indien hij/zij zich onvoldoende gehoord voelt of meteen, indien wenselijk in samenspraak met de interne klachtenfunctionaris, (mevr. R.J.L., contactgegevens zie slotbepaling/correspondentie) een brief of een e-mail sturen aan de leiding van het TOH-P. Of het nu een mondelinge of een schriftelijke klacht is, uitgangspunt is dat we *bemiddelen*, dat we sámen met de klager proberen om het probleem op te lossen.

4.1 Mondelinge klacht interne klachtenbehandeling

- Als een klager zijn klacht mondeling indient bij een medewerker, stelt de medewerker zich op een uitnodigende manier op. De medewerker luistert naar de klacht van de klager en biedt zo nodig een gesprek met de leidinggevende aan. Als een gesprek op dat moment niet haalbaar is, zal een afspraak worden gemaakt binnen één week.
- De afspraak met de klager en de leidinggevende moet binnen een termijn van een week liggen. Er moet duidelijk een vervolg worden afgesproken; de klager moet weten wanneer een gesprek of bericht te verwachten is.
- De klager kan zich bij laten staan door een persoon/personen naar keuze en heeft de mogelijkheid om de interne klachtenfunctionaris als bemiddelaar te vragen om gesprek(ken) bij te wonen.
- In geval van de cliënt; deze is vrij om iemand als steun mee te nemen naar het gesprek/de gesprekken over de klacht. Bijvoorbeeld: iemand uit het netwerk van de klager of de vertrouwenspersoon van AKJ.
- Ten slotte wordt aan de klager gevraagd, of zij ermee instemt dat de klachtenfunctionaris eventueel contact opneemt na afloop van de interne klachtenbehandeling. Dit, om na te gaan in hoeverre de klacht naar tevredenheid is opgelost. De leidinggevende vraagt zelf aan de klager of zij tevreden is over de klachtenbehandeling.
Het kan zijn dat de klacht met één gesprek wordt afgehandeld of dat er meerdere gesprekken nodig zijn, waarbij ook andere medewerkers betrokken moeten worden. De afhandeling van een mondelinge klacht moet uiterlijk binnen 6 werkweken plaatsvinden.

4.2 Schriftelijke klacht interne klachtenbehandeling*

*: Hieronder vallen ook klachten die per e-mail ingediend worden.

- Als een medewerker (doorgaans teamleider) een schriftelijke klacht ontvangt, neemt zij binnen drie werkdagen telefonisch contact op met de klager. Indien de klager niet telefonisch bereikbaar is, verstuurt zij binnen drie werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager.
- Zodra (telefonisch) contact met de klager tot stand is gekomen, worden afspraken gemaakt over de verdere klachtenbehandeling. Indien de klacht is ingediend bij een pedagogisch medewerker, wordt deze klacht doorgestuurd naar de leidinggevende binnen het TOH-P

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

Indien de klacht bij de leidinggevende ingediend wordt, bespreekt deze met de klager wat de mogelijkheden zijn wat betreft de behandeling van de klacht.

- De klacht wordt opgepakt en met de klager, en indien van toepassing, met de beklaagde(n) worden afspraken gemaakt. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
- Als de klager en/of beklaagde(n) niet tevreden zijn over de afhandeling dan wordt nog eens bij de klager en beklaagde(n) onder de aandacht gebracht dat deze zich kan wenden tot de interne klachtenfunctionaris. Daarnaast behoudt de klager zich het recht te wenden tot de externe klachtencommissie.
- Een vervolgstap hierop is de tussenkomst van de vertrouwenspersoon van de AKJ (in geval van de cliënt) als de klager hier behoefte aan heeft bij ontevredenheid van de afhandeling.
- De klachtenfunctionaris informeert de directeur/bestuurder over het bestaan, de aard van de klacht en de afhandeling.
- Indien de klacht nog steeds niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld is, zal de directeur/bestuurder de klacht in behandeling nemen en zal hoor en wederhoor toepassen. De klager kan daarbij ondersteund worden door een zelf uitgekozen persoon.
- De directeur/bestuurder zal alles afgewogen hebbende binnen drie weken na afloop van de gesprekken een uitspraak doen.
- Vier weken na afloop van de interne klachtenbehandeling, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager om na te gaan in hoeverre de klacht naar tevredenheid is behandeld (indien dat nog niet bekend is). Het contact kan telefonisch, schriftelijk of persoonlijk op locatie van het TOH-P al naar gelang de voorkeur van de klager.

5 Externe klachtenbehandeling (Onafhankelijke klachtencommissie)

Samenstelling

- De leden van de onafhankelijke klachtencommissie zijn niet werkzaam en niet werkzaam geweest voor of bij TOH-Plus.
- De klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 leden waarvan één de voorzittersfunctie heeft.
- Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon die emotioneel dan wel functioneel nauw betrokken is bij de persoon van klager of bij de persoon van de beklaagde(n).
- De klachtencommissie heeft tot taak het behandelen van de bij de commissie ingediende klacht.
- De commissie onderzoekt zelfstandig de klacht.
- De klager kan zijn/haar klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

De klager kan zijn/haar klacht indienen bij de interne klachtenfunctionaris of meteen bij de onafhankelijke klachtencommissie of als men niet tevreden is over de interne klachtenbehandeling.

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

6 Werkwijze klachtencommissie

6.1 Schriftelijke klacht externe klachtenbehandeling

*: Hieronder vallen ook klachten die per e-mail ingediend worden.

Een klacht wordt ingediend binnen 6 maanden nadat de bestreden gedraging plaatsgevonden heeft of klager kennis heeft gekregen van de desbetreffende gedraging Jegens TOH-Plus, kan eveneens een klacht ingediend worden over een gedraging van hen of voor hen werkzame personen.

De klager dient een schriftelijke klacht in bij de klachtencommissie t.a.v. de voorzitter. De voorzitter stuurt direct na ontvangst de klacht door aan de commissie.

De klacht bevat:

- Naam en adres van klager;
- Naam en adres van cliënt, niet zijnde klager;
- Omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, zo mogelijk met vermelding van de naam van degene tegen wie de klacht is gericht.
- De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht naar de klager.
- De klachtencommissie informeert schriftelijk binnen vijf werkdagen de directeur/ bestuurder van het TOH-Plus over de klacht.
- Na ontvangst van de schriftelijke klacht door de commissie wordt binnen vijf werkdagen de commissie bijeengeroepen.
- In een eerste bijeenkomst van de klachtencommissie wordt onderzocht en beoordeeld de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de commissie de klager en het Directeur/bestuurder van TOH-Plus binnen tien werkdagen over de verdere procedure.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt deze, via het directeur/ bestuurder van TOH-Plus, toegezonden aan de beklagde(n).
- De klachtencommissie onderzoekt de mogelijkheid tot klachtenbemiddeling en gaat daartoe over indien klager en de beklagde(n) hiertoe bereid is.
- De Klachtencommissie stelt klager en beklagde(n) in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.

6.2 Hoor/ wederhoor

- De Klachtencommissie kan besluiten op de stukken een uitspraak te doen.
- De Klachtencommissie kan klager en/of beklagde(n) uitnodigen hun visie op de toedracht van de klacht mondeling, in beginsel in elkaars aanwezigheid, aan de commissie toe te lichten.
- Als een klager verschillende personen aanklaagt, vindt zo mogelijk gezamenlijke klachtenbehandeling plaats.
- De klager en beklagde(n) kunnen zich laten bijstaan door een persoon/personen naar keuze. De eventuele kosten voor eventuele bijstand komen voor rekening van de klager

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

respectievelijk de beklaagde(n). Eventuele tolk kosten komen eveneens voor de rekening van klager en/of beklaagde(n).

- De Klachtencommissie kan besluiten tot het laten verrichten van een vooronderzoek door een commissielid.

6.3 Bemiddeling

- De klachtencommissie kan zoals vermeld in hfst. 6.1 van deze regeling, proberen tussen klager en beklaagde(n) te laten bemiddelen, doch alleen indien klager en beklaagde(n) hiermee instemmen.
- De commissie kan de bemiddelingsrol opdragen aan een door de commissie aan te wijzen persoon. De bemiddelaar probeert de klacht op te lossen onder andere door partijen te spreken over elkaars standpunten en beweegredenen. De bemiddelaar brengt verslag uit aan de betrokken partijen en aan de commissie. Indien na bemiddeling de klacht is opgelost stopt de procedure en wordt het dossier gesloten. Klager behoudt alsnog het recht om een normale klachtbehandeling en uitspraak inzake de klacht te vragen.
- In het geval dat bemiddeling niet mogelijk is en/of de klachtencommissie besluit tot het houden van een zitting roept de commissie klager en beklaagde(n) en eventueel anderen en/of getuigen op en hoort betrokkenen in principe in elkaars aanwezigheid. In beide gevallen hebben zowel de klager als de directeur/bestuurder of de leidinggevende tien werkdagen de tijd om de klacht c.q. het verweer nader toe te lichten.
- In het geval dat de klachtencommissie besluit tot het houden van een zitting roept de commissie klager en beklaagde(n) (en eventueel anderen en/of getuigen) op en hoort betrokkenen in principe in elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie streeft ernaar de mondelinge behandeling te laten plaatsvinden binnen tien werkdagen na binnenkomst van de reactie van beklaagde(n) op de klacht.
- De klachtencommissie waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, en waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
- De eventuele kosten van deze bijstand komen voor rekening van de klager respectievelijk de beklaagde(n).

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

- De voor of tijdens zitting overhandigde informatie is voor alle partijen toegankelijk.
- Indien de klager zijn/haar medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.
- Medewerkers van TOH-Plus die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directeur/ bestuurder van TOH-Plus.
- Binnen twee weken na de zitting zal de klachtencommissie een uitspraak doen en deze schriftelijk mededelen aan zowel de klager, beklaagde(n) en de directeur/bestuurder. Bij afwijking van deze termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, beklaagde(n) en de directie/Bestuur van de TOH-Plus, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie een oordeel over de klacht zal geven.
- De klachtencommissie geeft een met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij de oordeelsvorming streeft de Klachtencommissie naar consensus. In geval van blijvende verdeeldheid over de gegrondheid van de klacht zal stemming uitsluitend geven. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- De klachtencommissie deelt het oordeel en eventuele aanbevelingen schriftelijk mede aan de klager, beklaagde(n) alsmede aan de directeur/ bestuurder van TOH-Plus.
- De uitspraak van de klachtencommissie is niet vatbaar voor beroep.

6.4 Maatregelen

- De directeur/bestuurder (TOH-Plus) deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.
- Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de directeur/ bestuurder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directeur/bestuurder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Dit uitstel is ten hoogste vier weken.

7 Overige verplichtingen klachtencommissie

- Indien de aard van de klacht een calamiteit of seksueel misbruik betreft zal de klachtencommissie deze direct na ontvangst melden aan de directeur/ bestuurder van TOH-Plus.
- Indien de directeur/ bestuurder naar aanleiding van een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp met een structureel karakter waarover de klachtencommissie (eerder) aanbevelingen heeft uitgebracht, geen maatregelen terzake heeft getroffen meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie Jeugdzorg. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de klachtencommissie de gegevens van de klager. De klachtencommissie stelt de directeur/ bestuurder en de beklaagde(n) tevoren op de hoogte van deze melding.

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

- Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van een lid van het Bestuur worden de in deze regeling aan het Bestuur toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht van TOH-Plus.
- De uitspraak van de Klachtencommissie en correspondentie die is gevoerd in het kader van de klachtenafhandeling zal gedurende tien jaren worden bewaard en daarna vernietigd.
- De leden van de klachtencommissie bewarende (persoons)gegevens, die door partijen in het kader van de klachtenbehandeling worden verstrekt aan de commissie, niet langer dan noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht. Als de (persoons) gegevens niet langer vereist zijn, worden deze door de leden als vertrouwelijk papier vernietigd.
- De klachtencommissie bewaakt dat de klachtenbehandeling binnen de geldende termijnen plaatsvindt.

8 Financiële Aansprakelijkheid

De klachtencommissie spreekt zich niet uit over de financiële aansprakelijkheid van de beklagde(n) en /of TOH-Plus.

9 Slotbepalingen

De klachtencommissie stelt over elk kalenderjaar een jaarverslag op waarin wordt aangegeven:

- Een beknopte omschrijving van de klachtenregeling
- De wijze waarop de directie/Bestuur die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht
- De samenstelling van de klachtencommissie
- In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen zoals bedoeld in hfst. 5 en 6.3 van deze regeling.
- Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
- De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie
- De aard van de maatregelen zoals bedoeld in hfst. 6.4 van deze regeling.
- De directeur/ bestuurder van het TOH- Plus verplicht zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen. Een en ander met inachtneming van de algemene verordening gegevens bescherming (AVG)
- De directeur/ bestuurder van het TOH-Plus draagt er zorg voor dat de cliënten, hun (wettelijke) vertegenwoordigers en de medewerkers van de instelling op de hoogte zijn van de bij de instelling geldende interne klachtenprocedure als ook van het bestaan van de onafhankelijke klachtencommissie.
- Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de klachtencommissie door de directeur/ bestuurder van TOH-Plus.

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	

- De directeur/ bestuurder van TOH-Plus ziet erop toe dat de commissie haar taken uitvoert conform de regeling.

Correspondentie

Klachtenfunctionaris: klacht@toh-plus.nl

Klachtencommissie: klachtencommissie@toh-plus.nl

Postadres:

Peter Scheersstraat 21

6525 DD Nijmegen

PS: De klacht die per post wordt verzonden, moet nadrukkelijk vermeld worden dat het VERTROUWELIJK is en gericht aan de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Bestandsnaam: Klachtenregeling TOH-Plus		TOH
Datum vaststelling: okt. 2020	Evaluatie datum: okt. 2022	
Versie: 1.2	Eindverantwoordelijke: Directie/ bestuur	