

KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN VAN DE STICHTING FIOM

Deze klachtenregeling is opgesteld ten behoeve van cliënten van de Stichting Fiom. Het doel van deze klachtenregeling is tweeledig. Enerzijds geeft deze regeling richtlijnen voor de medewerkers hoe te handelen bij klachten van cliënten. Anderzijds willen we door middel van deze regeling cliënten meer zekerheid verschaffen, dat klachten serieus worden genomen en de behandeling zorgvuldig geschiedt.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. *Cliënt:*
Degene die gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van de instelling.
- b. *Medewerker:*
Degene met wie door de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:
 - 1. arbeidsovereenkomst
 - 2. overeenkomst tot opdracht
 - 3. stageovereenkomst
 - 4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk
 - 5. de ex-medewerker tot 6 maanden na het einde van haar/zijn werkzaamheden bij Fiom.
- c. *Instelling:*
De Stichting Fiom (verder Fiom genoemd) die deze klachtenregeling heeft ingesteld.
- d. *Raad van Toezicht:*
De Raad van Toezicht van Fiom.
- e. *Bestuurder:*
De door de Raad van Toezicht benoemde functionaris bekleed met de hoogste dagelijkse leiding.
- f. *Kwaliteitsmedewerker:*
Degene die onder verantwoordelijkheid van de bestuurder is belast is met de begeleiding van de medewerker.
- g. *Klacht:*
Een schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop zij/hij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling.
Het ongenoegen kan betrekking hebben op het in artikel 4 genoemd handelen of nalaten, of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de cliënt.

- h.** *Klager:*
Een cliënt(e) die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- i.** *Klachtencommissie:*
De commissie ingesteld en in stand gehouden door de bestuurder van Fiom om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de bestuurder
- j.** *Secretaris:*
Een door de bestuurder aangewezen functionaris die onder meer de klachten-commissie voorziet van de voor het behandelen van de klacht noodzakelijke stukken, die zich onder Fiom bevinden en de communicatie verzorgt tussen alle betrokkenen.

Artikel 2 Interne en beroepsprocedure

Voor de behandeling van klachten van cliënten kent Fiom een interne procedure (zie artikel 5 t/m 11) en, ingeval de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, een beroepsprocedure (zie artikel 12 t/m 30).

Artikel 3 Indienen van een klacht

- 3.1** Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a.** de cliënt
 - b.** haar/zijn nabestaanden
 - c.** haar/zijn wettelijk vertegenwoordiger
 - d.** haar/zijn advocaat of personen die schriftelijk door de cliënt zijn gemachtigd.
- 3.2** Het recht tot het indienen van een klacht vervalt zes maanden nadat de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, heeft/hebben plaatsgevonden.
- 3.3** De in het vorige lid bedoelde termijn vangt aan op de dag dat de cliënt beseft en/of kennis heeft kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
- 3.4** Elke klager kan zich laten bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.

Artikel 4 Terreinen waarop geklaagd kan worden

Klachten van cliënten zullen conform deze regeling behandeld worden indien zij betrekking hebben op:

- a.** De behandeling van de cliënt door de medewerker van Fiom.
- b.** Het hulp-/dienstverleningsproces en de behandeling van de cliënt tijdens de hulpverlening.
- c.** Het omgaan met de privacy van de cliënt.
- d.** Discriminatie van de cliënt op grond van religie, levensovertuiging, afkomst, seksuele geaardheid, sekse, leeftijd, ras of inkomen.
- e.** De organisatie van de hulpverlening in haar consequenties voor de cliënt.

DE INTERNE PROCEDURE

Artikel 5 Aanmelding van de klacht

- 5.1 Indien het overleg tussen de cliënt en de betreffende medewerker en/of de kwaliteitsmedewerker niets heeft opgeleverd, kan de cliënt de klacht kenbaar maken aan de bestuurder van Fiom.
- 5.2 Voor zover het aan haar/hem nog niet bekend was, wordt de klager binnen twee weken op de hoogte gebracht van deze klachtenregeling.
- 5.3 Indien de bestuurder de aangeklaagde is, wordt voor bestuurder gelezen “voorzitter van de Raad van Toezicht van Fiom”.

Artikel 6 Onderzoek van de klacht

- 6.1 De bestuurder vraagt de kwaliteitsmedewerker uitgebreid verslag te doen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. De kwaliteitsmedewerker wordt tevens gevraagd in dit verslag op te nemen de door haar/hem voorgestelde oplossing van de klacht.
- 6.2 De kwaliteitsmedewerker neemt contact op met de klager. De klager wordt, zonodig, gevraagd mondeling of schriftelijk een uitgebreid verslag te doen van de gebeurtenissen, handelingen, of het nalaten hiervan, die tot de klacht hebben geleid.
- 6.3 De kwaliteitsmedewerker neemt contact op met de betreffende medewerker. De medewerker wordt gevraagd een rapport op te stellen van de gebeurtenissen, handelingen of het nalaten hiervan, die tot de klacht hebben geleid.
- 6.4 De kwaliteitsmedewerker meldt aan de bestuurder dat de klacht verder onderzocht wordt.
- 6.5 Artikel 5.3 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

- 7.1 Naar aanleiding van de verslagen tracht de bestuurder naar eigen inzicht en in goed overleg met de betrokkenen, de zaak in der minne te schikken.
- 7.2 Indien een schikking niet mogelijk is, legt de bestuurder de zaak voor aan de klachtencommissie. De bestuurder stelt alle betrokkenen hiervan op de hoogte.
- 7.3 Artikel 5.3 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8 Geheimhouding

- 8.1 De bestuurder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens en informatie die haar/hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is eenieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 8.2 Artikel 5.3 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9 Inzàgerecht

- 9.1 Alle betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat. De bestuurder bepaalt of en in hoeverre stukken vertrouwelijk zijn, voor zover het privacyreglement van Fiom daarin niet voorziet.
- 9.2 Artikel 5.3 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10 Duur van de behandeling

- 10.1 De interne procedure wordt zo snel mogelijk afgehandeld en duurt niet langer dan twee maanden.
- 10.2 Wanneer bijzondere omstandigheden daartoe dwingen, kan de interne procedure met een maand worden verlengd.

Artikel 11 Tussentijdse beëindiging

- 11.1 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Dit gebeurt schriftelijk.
- 11.2 De bestuurder zal er zorg voor dragen dat alle betrokkenen hiervan op de hoogte worden gebracht.
- 11.3 De bestuurder zal er zorg voor dragen dat de aangeklaagde van alle eventuele verdachtmakingen schriftelijk wordt geschoond.
- 11.4 Artikel 5.3 is van overeenkomstige toepassing.
- 11.5 Bij rechtvaardiging van de klacht zullen de kosten, geheel of gedeeltelijk door Fiom worden voldaan zulks ter beoordeling van de bestuurder.

DE BEROEPSPROCEDURE

Artikel 12 De klachtencommissie

- 12.1 De klachtencommissie wordt belast met de behandeling van het geschil indien:
- a. naar inzicht van de bestuurder een schikking niet mogelijk is gebleken
 - b. over de klacht niet naar tevredenheid van één of beide partijen is beschikt.
- 12.2 Artikel 5.3 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 13 Samenstelling klachtencommissie

- 13.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden, allen jurist, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van Fiom. De klacht wordt altijd behandeld door de voltallige klachtencommissie. De klachtencommissie wordt desgewenst bijgestaan door een door de bestuurder aangewezen secretaris.
Voor elk van de leden wordt tevens een plaatsvervanger aangewezen.
- 13.2 De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers worden benoemd door de bestuurder van Fiom. Deze benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar. De leden en hun plaatsvervangers kunnen voor een aansluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.
- 13.3 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:
- a. doordat een commissielid haar/zijn lidmaatschap opzegt
 - b. doordat een commissielid overlijdt
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de beide overige commissieleden of door de bestuurder zelf uit haar/zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van haar/zijn taak
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd
 - e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 25 van dit reglement.

Artikel 14 Verschoning en wraking

- 14.1 De klager en/of degene over wie wordt geklaagd, kan/kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken.

- 14.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
- 14.3 Een lid van de klachtencommissie dient zich te onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken. Zij/hij is verplicht dit te doen indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van haar/hem voordoen.
- 14.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door haar/zijn plaatsvervanger.

Artikel 15 Indiening van de klacht

- 15.1 Een klacht wordt geadresseerd aan de klachtencommissie.
Het adres is:
De klachtencommissie van Stichting Fiom
Kruisstraat 1
5211 DT 's-Hertogenbosch.
De klacht kan worden ingediend bij de bestuurder van Fiom en wordt vervolgens binnen 4 dagen doorgeleid naar de klachtencommissie.
- 15.2 Bij het indienen van de klacht is de klager verplicht haar/zijn adres of postadres kenbaar te maken.
- 15.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie.
- 15.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- 15.5 Het recht tot het indienen van een klacht vervalt zes maanden nadat de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden.

Artikel 16 Behandeling van de klacht

- 16.1 De secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen 7 werkdagen aan de klager bericht van ontvangst van de klacht verzonden wordt.
- 16.2 De secretaris stelt de voorzitter van de klachtencommissie in kennis van de klacht.
- 16.3 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
- 16.4 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht, een afschrift daarvan aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 1 maand na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 16.5 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 1 maand na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 16.6 De klachtencommissie roept, indien zij zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie, aan haar te beoordelen, opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
- 16.7 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. 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.

Artikel 17 Bijstand

De klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door haar/hem/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 18 Het verstrekken van inlichtingen

- 18.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt, de instelling(en) en derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de klager respectievelijk degene over wie geklaagd wordt.
- 18.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de

klachtencommissie.

Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

- 18.3** Onverlet het bepaalde in artikel 18.2 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 19 Inzagerecht

Met inachtneming van het privacyreglement van Fiom worden zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling, in de 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.

Artikel 20 Beslissing klachtencommissie

- 20.1** De klachtencommissie neemt binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 3 en 4 een beslissing omtrent de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
- De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de bestuurder van Fiom, uiterlijk 2 maanden na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 20.2** Indien de termijn van 2 maanden genoemd in artikel 20.1 niet haalbaar is, kan de klachtencommissie deze termijn eenmalig verlengen.
- De klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de bestuurder van Fiom, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 21 Maatregelen bestuurder

- 21.1** De bestuurder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 20 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij/hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke.
- 21.2** Indien de in artikel 21.1 genoemde termijn van 1 maand niet haalbaar is, dan kan de bestuurder deze termijn eenmalig verlengen.

De bestuurder doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de bestuurder haar/zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 22 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt overlegd aan bestuurder.

Artikel 23 Verslag

De bestuurder stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Artikel 24 Bekendmaking klachtenregeling

Fiom brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

Artikel 25 Geheimhouding

- 25.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens en informatie die haar/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.
- 25.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mede.

Artikel 26 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 26.1 Fiom stelt aan de leden, alsmede aan de secretaris van de klachtencommissie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 26.2 De leden van de klachtencommissie ontvangen een vacatiegeld per bijeenkomst analoog aan de regeling die voor de Raad van Toezicht van Fiom is ingesteld. Onkosten, zoals papier, porto, telefoon- en reiskosten worden vergoed door Fiom.

Artikel 27 Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies die voor eigen rekening zijn, geen kosten verbonden.

Artikel 28 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen, mede aan de betrokkenen.

Artikel 29 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de bestuurder van Fiom.

Artikel 30 Slotbepalingen

- 30.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid).
- 30.2 Het reglement is in werking getreden op 14 april 1997 en is laatstelijk gewijzigd op 10 juni 2014.

Samenstelling klachtencommissie.

Volgnummer: 2231-14B/HH/kr