

# Algemene klachtenregeling t.b.v. cliënten die gebruik maken van de instellingen voor Maatschappelijk Opvang en Vrouwenopvang in Oost-Brabant



Versie: december 2018

## Inhoud:

Algemene klachtenregeling van de instellingen voor Maatschappelijk Opvang en Vrouwenopvang in Oost-Brabant

- 0. Inleiding
- Art. 1 Begripsomschrijvingen
- Art. 2 Samenstelling klachtencommissie
- Art. 3 Verschoning en wraking
- Art. 4 Indiening van de klacht
- Art. 5 Behandeling van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie
- Art. 6 Bijstand
- Art. 7 Het verstrekken van inlichtingen
- Art. 8 Inzagerecht
- Art. 9 Beslissing klachtencommissie
- Art. 10 Maatregelen bestuur
- Art. 11 Periodieke rapportage
- Art. 12 Verslag
- Art. 13 Bekendmaking klachtenregeling
- Art. 14 Geheimhouding
- Art. 15 Beschikbaar stellen faciliteiten
- Art. 16 Kosten procedure
- Art. 17 Bekorten termijnen
- Art. 18 Vaststelling en wijziging van deze regeling
- Art. 19 Bewaartermijn
- Art. 20 Slotbepalingen

### Bijlagen

- 1. Algemene klachtenformulier
- 2. Voorbeeld tekst; uitleg klachtprocedure voor klanten

## 0. Inleiding

Elke klant kan binnen de zorg te maken krijgen met zaken waarover hij of zij ontevreden is en een klacht wil indienen.

Het doel van de navolgende klachtenregeling is:

- waar mogelijk verstoorde vertrouwensrelaties herstellen tussen klant en (medewerker van de) zorgaanbieder;
- recht doen aan de individuele klager;
- de kwaliteit van de zorgverlening verbeteren, onder meer via het systematisch verzamelen en evalueren van klachtgegevens;
- voldoen aan de wettelijke bepalingen van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) indien het cliënten betreft waarvan de begeleiding gefinancierd wordt vanuit de Wet langdurige zorg.

De organisaties voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang t.w. Neos in Eindhoven, Verdihuis in Oss en SMO in 's-Hertogenbosch vinden het van belang deze doelen na te streven en hebben een algemene klachtenprocedure ontwikkeld.

Er is gekozen om regionaal samen te werken en deze algemene klachtenregeling in samenwerking met een externe, onafhankelijke klachtencommissie uit te voeren. Contact met deze externe Regionale Klachtencommissie Maatschappelijke Opvang Oost-Brabant verloopt via de ambtelijk secretaris:

### **Secretaris Regionale klachtencommissie Maatschappelijke Opvang Oost-Brabant**

**Bezoekadres: Dr. Poletlaan 32 | 5626 ND Eindhoven |**  
**Postadres: Postbus 909 (postvak DP 3205) | 5600 AX Eindhoven |**  
**T (040) 26 13710 | F (040) 26 13740 |**

Uitgangspunt van deze regeling is dat klachten zoveel mogelijk worden opgelost via bemiddeling. In eerste instantie wordt daarbij gebruik gemaakt van de daartoe bij de participerende instellingen aanwezige personen, organen en structuren.

Naast deze klachtenregeling voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie, hanteren de bij deze klachtenregeling aangesloten instellingen daarom tevens een eigen, interne klachtenprocedure. De interne klachtenprocedure beschrijft de mogelijkheden van klachtopvang en klachtbemiddeling en wordt gevolgd als de klacht intern - d.w.z. binnen de eigen organisatie - door klager naar voren wordt gebracht.

De onderhavige klachtenregeling beschrijft de procedure m.b.t. de behandeling van klachten door de externe klachtencommissie.

In geval van een klacht door een cliënt met een Wlz-grondslag, mandateert het bestuur van de betreffende instelling de Regionale klachtencommissie tot het behandelen van die klacht.

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. Klant/Cliënt:**  
degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van de instelling.
- b. Medewerk(st)er:**  
degene met wie door de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:
  1. arbeidsovereenkomst;
  2. overeenkomst tot opdracht;
  3. stage-overeenkomst;
  4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.
- c. Instelling:**  
de in deze klachtenregeling genoemde instelling(en) voor Maatschappelijke Opvang, welke deze klachtenregeling heeft ingesteld.
- d. Bestuur:**  
het bestuur van de rechtspersoon die de instelling beheert.
- e. Klacht:**  
een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de instelling of door een medewerk(st)er van de instelling .  
Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft (gehad) voor de klant.
- f. Klager:**  
de indiener van een klacht; d.w.z. een klant, zijn/haar vertegenwoordiger en/of zaakwaarnemer, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- g. Klachtencommissie:**  
de externe commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur (de besturen) van de instelling(en) om klachten van klanten onafhankelijk te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur (de besturen).

## Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, inclusief de voorzitter, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van het bestuur (de besturen) van de instelling(en). De voorzitter is bij voorkeur een jurist en is niet werkzaam voor of bij de instellingen die in deze klachtenregeling participeren. De klachtencommissie wordt ondersteund door een door de besturen aangewezen ambtelijk secretaris.

- 2.2 De leden van de klachtencommissie, inclusief de voorzitter, worden benoemd door het bestuur (de besturen) van de instelling(en). De benoeming geldt in principe voor onbepaalde tijd. Er wordt een aftreedrooster opgesteld gebaseerd op een zittingsduur van 4 jaar, waarbij ieder jaar één lid aftreedt of zich opnieuw benoembaar stelt.
- 2.3 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:
- a. doordat een commissielid 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 overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
    - verwaarlozing van zijn taak;
    - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
  - e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

### **Artikel 3 Verschoning en wraking**

- 3.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd kan 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 bemoeilijken.
- 3.2 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 waarover wordt geklaagd.
- 3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich 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 zouden bemoeilijken.  
Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de andere 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 hem/haar voordoen.
- 3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen.

## **Artikel 4 Indiening van de klacht**

- 4.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
  - a. de klant;
  - b. zijn/haar wettelijk vertegenwoordig(st)er;
  - c. zijn/haar nabestaanden;
  - d. personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 4.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, bij voorkeur door middel van een speciaal daarvoor bestemd formulier. Voor hulp bij het opstellen van de klacht kan de klant zich wenden tot de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP), een medewerker van de instelling of de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
- 4.3 Bij het indienen van de klacht is de klager verplicht zijn adres of postadres kenbaar te maken.
- 4.4 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

## **Artikel 5 Behandeling van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie**

- 5.1 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen 4 werkdagen aan de klager bericht van ontvangst van de klacht gezonden wordt.
- 5.2 Indien de voorzitter van de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de ambtelijk secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager.
- 5.3 De commissie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien deze wordt ingediend later dan een jaar:
  - na de kennisgeving van één van de aangesloten instellingen van de bevindingen van het onderzoek, indien de klacht intern is ingediend en behandeld;
  - nadat de handeling of gedraging waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan en de klacht niet intern is of wordt behandeld.
- 5.4 De secretaris onderzoekt, of en zo ja, op welke wijze bemiddeling heeft plaatsgevonden. Indien dit nog niet het geval is geweest, vraagt de secretaris de klager en aangeklaagde om een gesprek over de klacht aan te gaan met als doel de grond van de klacht weg te nemen. Ten behoeve van de bemiddeling kan de hulp ingeroepen worden van de leidinggevende, de Cliëntenvertrouwenspersoon of de ambtelijk secretaris. In geval van bemiddeling wordt de beslistermijn, genoemd in art. 9.1, geschorst.
- 5.5 Indien klager aangeeft dat de bemiddeling is geslaagd, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. De constatering dat de klacht door bemiddeling is weggenomen wordt aan klager en verweerder schriftelijk bevestigd.

- 5.6 Indien de bemiddelingspoging niet slaagt, volgt verdere (formele) behandeling van de klacht. Vanaf het moment dat klager heeft aangegeven dat de bemiddeling niet geslaagd of gewenst is, vangen de termijnen opnieuw aan.
- 5.7 Als na een eventuele bemiddelingsfase de klacht wordt doorgezet, stelt de secretaris de aangeklaagde medewerker in de gelegenheid binnen 14 dagen een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 5.8 De ambtelijk secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager.
- 5.9 Indien de voorzitter van mening is dat de klacht schriftelijk kan worden afgedaan, d.w.z. dat de klachtencommissie het mogelijk acht om op basis van de schriftelijke stukken te komen tot een oordeel, dan kan zulks geschieden als klager en aangeklaagde hiermee instemmen.

Als de klager er niettemin prijs op stelt om te worden gehoord, dan kan dit geschieden buiten de zitting, door twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, of door de voorzitter tezamen met de secretaris.

- 5.10 Als de klacht niet schriftelijk wordt afgedaan, roept de klachtencommissie beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen. Uit het niet verschijnen kan de commissie de conclusies trekken die haar geraden voorkomen.
- 5.11 Indien de klachtencommissie het nodig acht, kunnen 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.
- 5.12 Indien de klager om dringende reden niet in staat is om gehoord te worden in de zittingsplaats van de klachtencommissie (Eindhoven), kan deze laatste besluiten de klager in of in de nabijheid van zijn/haar verblijfplaats te horen. Dit ter beoordeling van de ambtelijk secretaris.

## **Artikel 6 Bijstand**

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

## **Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen**

- 7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt, bij de instelling(en), alsmede bij derden.  
Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 7.2 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.
- 7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 7.4 Onverlet het bepaalde in artikel 7.2 en artikel 7.3 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 8 Inzagerecht**

Zowel de klager als de betrokken medewerk(st)er of bestuur van de instelling worden 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 oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 9 Beslissing klachtencommissie**

- 9.1 De klachtencommissie neemt binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. In geval van bemiddeling, wordt de beslistermijn geschorst. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, uiterlijk 2 maanden na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2 Indien de termijn van 2 maanden genoemd in artikel 9.1 niet haalbaar is, dan kan de klachtencommissie deze termijn verlengen. De klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.



- 9.3 Indien sprake is van een klacht door een cliënt met een Wlz-grondslag, geldt een afwijkende behandeltermijn. In dergelijke gevallen dient een beslissing te geschieden binnen zes weken na ontvangst van de klacht door de instelling. Een eventueel gevolgde interne klachtenprocedure wordt in deze termijn inbegrepen.

## **Artikel 10 Maatregelen bestuur**

- 10.1 Het bestuur van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 10.2 Indien de in artikel 10.1 genoemde termijn van 1 maand niet haalbaar is, dan kan het bestuur deze termijn verlengen. Het bestuur doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 11 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 uitgereikt aan het bestuur van de instelling(en).

## **Artikel 12 Verslag**

- 12.1 Het bestuur van de instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.
- 12.2 Het bestuur van de instelling zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voornoemde toezending aan de inspecteur geschiedt uiterlijk voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

## **Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling**

De instelling brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

## **Artikel 14 Geheimhouding**

De ambtelijk secretaris en elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

## **Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten**

- 15.1 De instelling stelt aan de leden alsmede aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 15.2 Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd. Onkosten, zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten, worden vergoed door de instelling.
- 15.3 De wijze van ondersteuning door een ambtelijk secretaris en/of onafhankelijk secretariaat, is vastgelegd in een huishoudelijk reglement Regionale Klachtencommissie Maatschappelijke Opvang Oost-Brabant.

## **Artikel 16 Kosten procedure**

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

## **Artikel 17 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 de betrokkenen, zo spoedig mogelijk en met opgave van redenen, mede.

## **Artikel 18 Vaststelling en wijziging van deze regeling**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de gezamenlijke besturen van de instellingen.

## **Artikel 19 Bewaartermijn**

- 19.1 De bewaartermijn van de klachtdossiers is vastgesteld op twee jaar na afloop van het jaar waarin de klacht is afgehandeld. Klager of aangeklaagde kan, mits zij daartoe een redelijk belang hebben, de klachtencommissie verzoeken het klachtdossier langer te bewaren.

- 19.2 Elke betrokkene bij de klachtbehandeling vernietigt de papieren en de bestanden direct na afhandeling van de klacht. Het secretariaat van de onafhankelijke klachtencommissie zal zorgdragen voor vernietiging van de dossiers als de termijn van twee jaar is verstreken.

## **Artikel 20 Slotbepalingen**

- 20.1 De werkwijze en de procedures met betrekking tot deze regeling kunnen nader worden uitgewerkt bij Huishoudelijk Reglement.
- 20.2 Het Huishoudelijk Reglement wordt opgesteld onder verantwoordelijkheid van de voorzitter en secretaris en behoeft de goedkeuring van de zorgaanbieders.
- 20.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid).
- 20.4 Deze klachtenregeling treedt in werking op moment van vaststelling door de bij de klachtencommissie aangesloten organisaties.

## **BIJLAGE 1:**

### **Algemeen Klachtformulier**

**Datum waarop dit formulier is ingevuld** :

**Naam klager** :

**Adres/verblijfplaats** :

**Telefoon** :

**Naam vertrouwenspersoon** :

**Adres** :

**Telefoon** :

**De klacht heeft betrekking op de  
locatie/organisatie** :

**De cliënt heeft wel/geen WLZ indicatie.**

---

Wanneer heeft de klacht zich voorgedaan:

o datum: dag maand jaar

**De klacht/ het ongenoegen betreft:**

- o onheuse behandeling door medewerker(s)
- o niet juist omgaan met persoonlijke gegevens
- o op de locatie geconfronteerd worden met racisme, discriminatie
- o op de locatie geconfronteerd worden met agressie
- o op de locatie geconfronteerd worden met ongewenste intimiteiten
- o hanteren van huisregels
- o besluit tot beëindiging van verblijf
- o anders, namelijk

Omschrijf zo precies mogelijk de reden van uw klacht of de gebeurtenis:  
**(U kunt de beschrijving ook op een apart vel bijvoegen, meerder klachten a.u.b  
nummers)**

**Heeft u de klacht met een medewerker / leidinggevende besproken?**  
Zo ja,

**Naam medewerker/leidinggevende** :

**Op welke datum** :

**Resultaat van dit gesprek** :

Met deze informatie wordt vertrouwelijk omgegaan; gelieve deze te zenden naar het secretariaat onafhankelijke klachtencommissie.

**Secretaris Regionale klachtencommissie  
Maatschappelijke Opvang Oost-Brabant**

**Klachtencommissie GGzE | Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven en de Kempen |  
Bezoekadres: Dr. Poletlaan 32 | 5626 ND Eindhoven |  
Postadres: Postbus 909 (postvak DP 3205) | 5600 AX Eindhoven |  
T (040) 26 13710 | F (040) 26 13740 |**

## **Bijlage 2:**

### **VOORBEELDTEKST Klachtenregeling voor klanten**

#### ***Belangrijke vragen over klachten***

U heeft een klacht over de gang van zaken bij de instelling. Waar kunt u deze klacht indienen? Wat gebeurt er met de klacht? Wie neemt er een beslissing over uw klacht en hoe lang duurt dat? Hoe gaat dat nu in zijn werking?

Als het u niet lukt de klacht zelf op te lossen, bijvoorbeeld door middel van een gesprek met de betrokken medewerker of zijn/haar leidinggevende, dan kunt u de klacht voorleggen aan een externe, onafhankelijke klachtencommissie.

De klachtencommissie:

- a. onderzoekt de klacht;
- b. doet een objectieveerbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht (naar beide partijen).
- c. kan aan de uitspraak eventueel aanbevelingen aan de directeur verbinden, met het oog op de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

#### ***Waarover kunt u een klacht indienen?***

Stel, u bent als klant niet tevreden over iets dat de instelling doet, nalaat of beslist. U kunt bijvoorbeeld klagen als de instelling volgens u onvoorzichtig omgaat met persoonlijke gegevens. Of als u een bepaalde beslissing onterecht vindt. De handeling of beslissing van de opvanginstelling moet wel persoonlijk voor u gevolgen hebben gehad.

#### ***Wie kan een klacht indienen?***

Een klant kan dus zelf een klacht indienen. Ook een wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde van een klant heeft het recht een klacht in te dienen. Kinderen vanaf 12 jaar kunnen zelf een klacht indienen; zijn ze jonger dan moet een ouder of wettelijk vertegenwoordiger dit doen.

Verder kunnen nabestaanden van een klant een klacht indienen over het gedrag van de instelling tegenover de klant.

#### ***Kan iemand anders u bijstaan in de klachtenprocedure?***

U kunt zelf iemand kiezen die u helpt met advies en ondersteuning tijdens de procedure. Dat mag iedereen zijn, b.v. een andere klant, een familielid, een vriend(in) of een advocaat. Ook kunt u de hulp inroepen van de onafhankelijke vertrouwenspersoon die aan de instelling is verbonden. Hoe u deze persoon kunt benaderen kunt u lezen in de folder. De hulp van de onafhankelijke vertrouwenspersoon is voor u kosteloos.

#### ***Hoe zit het met de geheimhouding en registratie?***

Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de gegevens die bij de behandeling van de klacht gebruikt zijn. De klachten worden geregistreerd en jaarlijks (anoniem) in een verslag verwerkt. De klager/klaagster heeft te allen tijde recht op inzage in zijn/haar eigen klachtdossier.

#### ***Zijn er kosten aan verbonden?***

Voor u als klant zijn er geen kosten aan de interne of externe procedure verbonden. Als voor de externe procedure reiskosten gemaakt moeten worden voor de hoorzitting dan kunnen deze door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie worden vergoed.

## **De klachtenprocedure**

### ***De klachtencommissie***

Contactgegevens van de klachtencommissie:

**Secretaris Regionale klachtencommissie  
Maatschappelijke Opvang Oost-Brabant**

**Klachtencommissie GGzE | Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven en de Kempen |  
Bezoekadres: Dr. Poletlaan 32 | 5626 ND Eindhoven |  
Postadres: Postbus 909 (postvak DP 3205) | 5600 AX Eindhoven |  
T (040) 26 13710 | F (040) 26 13740 |**

Uw klacht kan schriftelijk ingediend worden bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Er is een standaard klachtenformulier waar u gebruik van kunt maken. Deze zijn op de locatie, waar u verblijft, aanwezig. Vraag een van de medewerkers of de vertrouwenspersoon naar het formulier. Hij/zij kan u evt. helpen bij het formuleren van uw klacht.

Wanneer de klacht is aangekomen bij het secretariaat zal aan u de vraag gesteld worden of u gebruik wenst te maken van een bemiddelingsgesprek. U kunt dan met de directie van de organisatie praten over uw klacht en samen kijken of er een oplossing gevonden kan worden voor uw klacht. Dit kunt u samen doen met uw eigen vertrouwenspersoon of die van de organisatie.

### **Hoe werkt die bemiddeling?**

Van de uitkomst van het gesprek wordt een kort verslag gemaakt door de directie van de organisatie. Dit verslag wordt toegevoegd aan uw dossier bij het secretariaat. U krijgt dan een kopie van het verslag toegezonden op uw verblijfplaats.

Als u geen bemiddeling wenst of als de bemiddeling niet naar tevredenheid verloopt kunt u contact opnemen met het secretariaat van de onafhankelijke klachtencommissie.

Zij zullen u dan verder begeleiden met betrekking tot verdere afhandeling van uw klacht.

### ***Voor meer informatie.....***

Als u inzage wenst in de volledige tekst van de klachtenregeling, dan kunt u die bij iedere locatie opvragen. Ook de klantenraad van uw locatie heeft een exemplaar. Indien nodig kan een medewerker of het hoofd van de locatie het reglement met u doornemen.