

## Klachtenregeling van ProAmbu

### Algemene bepalingen

ProAmbu, instelling voor maatschappelijke dienstverlening, gevestigd te Kampen overwegende:

- dat van instellingszijde gestreefd wordt naar hulpverlening aan cliënten van optimale kwaliteit;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van de instelling;
- dat het daarbij de voorkeur verdient dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing daarvan de cliënt in de gelegenheid dient te zijn een klacht jegens de instelling in te dienen.

### Gelet op

- de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector van 29.05.1995.

### Stelt vast

- de klachtenregeling cliënten ProAmbu, instelling voor maatschappelijk werk.

## Art. 1 Begripsomschrijvingen

### Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van ProAmbu, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door ProAmbu of door een persoon in dienst van of werkzaam binnen ProAmbu. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt of gebruik wenst te maken van de diensten van ProAmbu met uitzondering van schadeclaims.

### Cliënt

Een individueel persoon, die contact heeft opgenomen met ProAmbu voor hulp; dan wel één of meerdere personen die als eenheid hulp ontvangen van een hulpverlener (cliëntensysteem).

### Klager

Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot ProAmbu, die een klacht indient.

### Medewerker

Het personeelslid tegen wie de klager zijn klacht richt. Onder personeelslid wordt verstaan:



- degene die onder verantwoordelijkheid van ProAmbu hulp verleent aan cliënten; dan wel de persoon die als vrijwilliger of als stagiair bij de hulpverlening is betrokken.
- degene die, niet hulpverlenend, onder verantwoordelijkheid van ProAmbu werkzaamheden verricht.

### **Klachtencommissie**

Een onafhankelijke klachtencommissie die door het bestuur van ProAmbu is ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur.

### **Beroepscommissie**

Een externe commissie voor de behandeling van klachten in beroep en klachten over het functioneren van de procedure voor de behandeling van klachten bij de instelling. De klager kan de klacht in eerste instantie indienen bij de leidinggevende van de medewerker voor behandeling van de klacht conform artikel 9, ofwel onmiddellijk bij de klachtencommissie voor behandeling conform de artikelen 10 en 11. Art. 3 Uitsluitingen In artikel 1.2 staat omschreven wat onder 'klacht' wordt verstaan. Klachten welke worden uitgesloten van behandeling zijn:

1. Klachten welke een strafrechtelijke vervolging beogen.
2. Klachten welke schadevergoeding door ProAmbu beogen.

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

1. De klachtencommissie en de leidinggevende zijn bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij ProAmbu en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
2. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door ProAmbu worden verstrekt aan de klachtencommissie en/of de leidinggevende.
3. ProAmbu is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de klachtencommissie en/of de leidinggevende.

## **Art. 5 Geheimhouding**

1. Elk lid van de klachtencommissie en van de beroepscommissie 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.
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 medewerker 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 uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Art. 7 Eerste behandeling klacht**

Een klacht wordt bij voorkeur opgelost in het rechtstreekse contact tussen degene die een klacht heeft en degene op wie de klacht betrekking heeft. Mocht de klacht op dit niveau niet bevredigend worden opgelost, dan kan de klager zich richten tot de leidinggevende.

## **Art. 8 Bemiddeling bij de klacht door de leidinggevende**

1. Een klacht kan in eerste instantie mondeling worden ingediend bij de leidinggevende van beklaagde.



2. De leidinggevende informeert de directeur van ProAmbu en de beklagde direct na ontvangst van de klacht.
3. De leidinggevende bemiddelt bij de klacht en richt zich op het zoeken naar een voor beiden bevredigende oplossing en acceptatie.
4. De leidinggevende beëindigt de bemiddeling van de klacht:
  - indien de klager en de beklagde tot overeenstemming zijn gekomen
  - indien de klager zijn klacht intrekt III. indien de klager de klacht inbrengt bij de klachtencommissie.
5. De leidinggevende informeert de directeur, de klager en beklagde over de uitkomst van de bemiddeling.
6. De bemiddeling van de klacht door de leidinggevende dient binnen een maand na het indienen ervan plaats te vinden.

## Art. 9 Behandeling bij de klachtencommissie

1. de leidinggevende geen voor beide partijen bevredigende oplossing kan bereiken of wanneer klager zijn klacht niet wenst voor te leggen aan de leidinggevende kan deze zijn klacht indienen bij de klachtencommissie. Met de klachtencommissie kan contact opgenomen worden via:
  - Email : B. van der Vught
  - Mobiel : 06-48158582
2. Samenstelling klachtencommissie  
De klachtencommissie, die zowel in haar oordeelsvorming als haar positie onafhankelijk is van het bestuur en die wordt bijgestaan door een door ProAmbu aangewezen ambtelijk secretaris, is samengesteld uit:
  - a. een onafhankelijk voorzitter (bij voorkeur een jurist)
  - b. een deskundige op het gebied van de patiënten/consumentenbelangen
  - c. een deskundige op het gebied van maatschappelijk werk Voor de leden worden zo nodig plaatsvervangers aangesteld.
3. Taak klachtencommissie
  - a. beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht
  - b. beslissen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is
  - c. beslissing van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vastleggen en mededelen aan ProAmbu, de klager en de medewerker
  - d. ProAmbu adviseren over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klachten en/of genoegdoening van de klager.
4. Aan de behandeling van de voorgelegde klachten nemen ten minste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.
5. De leden van de commissie worden door het bestuur voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.
6. De commissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen.
7. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
8. 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 commissie lid 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 geleverd door roeyement van een commissielid op grond van niet naleving van artikel 5 van dit reglement.

## Art. 10 Procedure en termijnen

1. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend legt de secretaris van de commissie dit op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
2. Zowel klager als de medewerker worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten, indien gewenst in elkaars aanwezigheid.
3. 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.
4. De klachtencommissie deelt haar uitspraak binnen twee maanden nadat de klacht bij de klachtencommissie is ingediend schriftelijk en gemotiveerd mede aan klager, de medewerker en ProAmbu.
5. De klachtencommissie wijst de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen haar uitspraak.
6. ProAmbu deelt een maand na de uitspraak van de klachtencommissie aan klager en de medewerker schriftelijk en gemotiveerd mede welke maatregelen ProAmbu treft ter oplossing van de klachten en/of genoegdoening van de klager.
7. De in het reglement genoemde termijnen kunnen slechts worden overschreden indien dit geschiedt in overleg met en met toestemming van de betrokken partijen. De nieuw overeengekomen termijnen en de toestemming dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

## Art. 11 Beroep

1. De klager kan, indien hij zich niet kan verenigen met de uitspraak van de klachtencommissie, hiertegen beroep aantekenen bij de beroepscommissie.
2. De mogelijkheid om beroep in te stellen vervalt één maand na dagtekening van de verzending van de beslissing van het bestuur bedoeld in artikel 10.

## Art. 12 De klager

De klager heeft tevens het recht zijn klacht voor te leggen aan de beroepscommissie indien:

- ProAmbu de ingediende klacht niet in behandeling neemt
- de in het reglement genoemde termijnen worden overschreden

## Art. 13 Beëindiging van de procedure

1. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
2. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachten- of beroepscommissie.
3. De klachten- of beroepscommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van ProAmbu conform hetgeen daarover bepaald is in dit reglement.



4. Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de betreffende procedure beëindigd. Een uitspraak kan bestaan uit:
  - a. niet ontvankelijk
  - b. ontvankelijk, maar ongegrond
  - c. ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond

Een uitspraak geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bij de klachtencommissie gevolgd door een advies aan het bestuur van ProAmbu en bij de beroepscommissie steeds gevolgd door een bindend advies.

5. De leidinggevende beëindigt de bemiddeling van de klacht:
  1. indien de klager en de beklaagde tot overeenstemming zijn gekomen
  2. indien de klager zijn klacht intrekt
  3. indien de klager de klacht inbrengt bij de klachtencommissie.
6. De leidinggevende informeert de directeur, de klager en beklaagde over de uitkomst van de bemiddeling.
7. De bemiddeling van de klacht door de leidinggevende dient binnen een maand na het indienen ervan plaats te vinden.