

# Klachtenreglement GGZ Reclassering Fivoor

Onderstaande klachtenreglement wordt 3RO breed gehanteerd.

## **De Directie,**

overwegende dat:

- alle klachten over GGZ Reclassering Fivoor zorgvuldig afgehandeld dienen te worden;
- voor een eenduidige behandeling van schriftelijke klachten een klachtregeling wenselijk is;
- te allen tijde als eerste geprobeerd moet worden om een klacht op te lossen via overleg tussen de klager, degene tegen wie de klacht zich richt en de klachtenfunctionaris GGZ Reclassering;
- GGZ Reclassering Fivoor regels heeft opgesteld voor de interne behandeling van klachten, inclusief de wijze waarop het overleg over een klacht dient plaats te vinden;
- wanneer de interne klachtenbehandeling niet tot een oplossing van de klacht leidt, voor een cliënt de weg open staat om zich met zijn klacht te wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie;

besluit vast te stellen de navolgende regeling:

## **Begripsbepalingen**

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een natuurlijke persoon ten behoeve van wie GGZ Reclassering Fivoor reclasseringswerkzaamheden verricht of heeft verricht.
- b. Gedraging: een handelen of een nalaten.
- c. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen over een gedraging die in het kader van reclasseringswerkzaamheden is verricht.
- d. Aangeklaagde: de medewerker van GGZ Reclassering Fivoor op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- e. Leidinggevende: de direct leidinggevende (klachtenfunctionaris) van de aangeklaagde.
- f. Klachtenfunctionaris: een, namens de afdeling GGZ Reclassering Fivoor aangewezen persoon, met een bemiddelende rol tussen klager en aangeklaagde.
- g. Klachtencommissie Reclassering: de landelijke klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 29 Reclasseringsregeling 1995.

## Rechtsgang

### Artikel 2

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
  - a. de cliënt, die meent rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn door een gedraging van (een of meer medewerkers van) GGZ Reclassering Fivoor;
  - b. de daartoe gemachtigde of de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. een ieder die meent rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn door een gedraging van (een of meer medewerkers van) GGZ Reclassering Fivoor.
2. Een klacht moet schriftelijk en met redenen omkleed ingediend worden bij de klachtenfunctionaris van de aangeklaagde(n).
3. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht overeenkomstig de in artikel 3 neergelegde procedure.
4. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht overeenkomstig de in artikel 3 neergelegde procedure te behandelen indien:
  - a. de klacht betrekking heeft op een gedraging die direct of indirect voortvloeit uit vastgesteld beleid;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging en de klager een ander is dan degene jegens wie die gedraging heeft plaatsgevonden.
5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### Artikel 3

1. De klachtenfunctionaris (als bedoeld in artikel 2 lid 2), zendt binnen twee weken aan de aangeklaagde(n) een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toe.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken schriftelijk door de klachtenfunctionaris aan de klager bevestigd. Bij deze bevestiging wordt tevens medegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten kan doen bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en probeert tot een voor de klager aanvaardbare oplossing te komen. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde(n) schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
4. De in het vorige lid genoemde termijn van zes weken kan door de klachtenfunctionaris met ten hoogste zes weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris doet hiervan schriftelijk mededeling aan de klager en de aangeklaagde(n).
5. De klachtenfunctionaris komt tot zijn oordeel en eventuele conclusies nadat hij de klager en de aangeklaagde(n) te hebben gehoord. De klachtenfunctionaris kan besluiten de klager en de aangeklaagde(n), buiten elkaars tegenwoordigheid te horen. Indien het naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet mogelijk is een persoonlijk gesprek met klager te voeren, zal de klachtenfunctionaris trachten de klager telefonisch dan wel langs

een andere weg te horen. Van het horen van de klager kan worden afgezien. Enkel in het geval dat de klager schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of zonder tegenbericht meermaals niet op het klachtgesprek verschijnt, zal de klacht ontvankelijk worden verklaard.

6. De brief waarin het oordeel en de eventuele conclusies van de klachtenfunctionaris als bedoeld in lid 3 zijn neergelegd, bevat in elk geval de navolgende gegevens:
  - o een korte samenvatting van de klacht;
  - o de wijze waarop klager en aangeklaagde(n) zijn gehoord;
  - o een verslag van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht;
  - o de motivering van het oordeel;
  - o indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens medegedeeld of en zo ja, welke gevolgen daaraan binnen GGZ Reclassering Fivoor worden verbonden;
  - o indien de klacht door of namens een cliënt is ingediend, wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om binnen zes weken na dagtekening een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Reclassering voor het geval klager van mening is dat de interne klachtenbehandeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing.
7. Indien de klachtenfunctionaris direct betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht zich richt of indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtenfunctionaris, geldt in afwijking van de voorgaande leden dat de klacht wordt behandeld door de naast hogere leidinggevende. De in dit artikel neergelegde procedure is verder van overeenkomstige toepassing.

## **Registratie, inzage en inwerkingtreding**

### Artikel 4

GGZ Reclassering Fivoor draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten door middel van melding van de klacht bij de daarvoor aangewezen beleidsmedewerker van de regio waarin de klacht zich voordoet. Het aantal en de aard van de klachten alsmede de gevolgen die Reclassering Fivoor daaraan heeft verbonden, worden jaarlijks in geanonimiseerde vorm gepubliceerd.

### Artikel 5

Deze klachtenregeling is openbaar en ligt in ieder geval ter openbare inzage bij GGZ Reclassering Fivoor, en is inzichtelijk via de website van GGZ Reclassering Fivoor.

### Artikel 6

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2019.
2. De klachtenregeling kan worden gewijzigd of ingetrokken.
3. Uiterlijk 3 jaar na inwerkingtreding vindt een evaluatie van de klachtenregeling plaats.