



Klachtenprocedure

van de klachtencommissie van Educura

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Betekenis van gebruikte woorden en begrippen	3
A. Ontvangst en eerste toetsing van de klacht	3
B. Behandeling van de klacht	4
C. Jaarverslag en registratie	6
D. Slotbepaling	7



De klachtenprocedure van de klachtencommissie is gemaakt voor Educura. In deze procedure wordt een uitwerking gegeven van bepalingen uit de klachtenregeling en worden nadere regels gesteld omtrent de klachtenprocedure.

De leden van de klachtencommissie zijn;

Dhr T. Huizer p/a Vizier 12, 4661MC Halsteren, tel.nr; 06-22978681, email; theo@kruisland.eu

Mevr. Raaijmakers p/a Vizier 12, 4661MC Halsteren, tel.nr; 06-30819763, email;

jack.raaijmakers@home.nl, zij zijn beiden onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Namens

Educura S. van Hooijdonk (Klachtenfunctionaris Educura bv) p/a Vizier 12, 4661MC Halsteren, email;

s.vanhooijdonk@educura.nl. Tevens zijn wij ingeschreven bij de Geschillencommissie

Gehandicaptenzorg.

Betekenis van gebruikte woorden en begrippen

Hieronder staat uitgelegd wat er met bepaalde woorden in deze procedure wordt bedoeld: a.

Educura: zorgaanbieder of een medewerker die handelt namens Educura.

b. Klachtenregeling: de Klachtenregeling voor cliënten van Educura

c. Klager: degene die klaagt.

d. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een medewerker van Educura.

e. Beklaagde: de medewerker van Educura waarover wordt geklaagd.

f. Klachtencommissie of commissie: ingestelde commissie voor de behandeling klachten.

g. Cliëntenraad: het door Educura ingestelde orgaan dat gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.

A. Ontvangst en eerste toetsing van de klacht

1. Klacht

a. Er kan niet worden geklaagd over een gedraging waarover al eerder is geklaagd. Een klacht wordt dus maar één keer door de klachtencommissie behandeld.

b. Klager is niet-ontvankelijk als zijn klacht al eerder is behandeld door de klachtencommissie.

c. Als een klacht niet duidelijk is omschreven, onderzoekt de voorzitter van de klachtencommissie actief of de klacht toch onder de klachtenregeling valt. Dit betekent dat de voorzitter contact opneemt met de klager om duidelijkheid te verkrijgen over de klacht.

d. Er kan niet worden geklaagd over een rechterlijke uitspraak, wel over de uitvoering ervan. De reactietermijn is binnen de 6 weken na binnenkomst klacht.

2. Ontvankelijkheid

- a. De directie gaat eerst in gesprek met de klager om te kijken of de klacht opgelost kan worden, mocht dat niet lukken dan melden zij binnen een week aan de voorzitter de binnenkomst van een klacht.
- b. De voorzitter van de klachtencommissie toetst de ontvankelijkheid van klager.

3. Kennelijk (on)gegrond

- a. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht zonder het horen van partijen “kennelijk ongegrond” verklaren. Dit kan alleen als redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over de ongegrondheid van de klacht. De voorzitter moet hierover overleg hebben gevoerd met minimaal één lid van de klachtencommissie.
- b. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht zonder het horen van partijen “kennelijk gegrond” verklaren. Dit kan alleen als de beklagde daardoor niet in zijn belangen wordt geschaad. De voorzitter moet hierover overleg hebben gevoerd met minimaal één lid van de klachtencommissie.

4. Klacht van een minderjarige cliënt

- a. Als een klacht is ingediend door een minderjarige cliënt, dan neemt de voorzitter van de klachtencommissie contact op met de ouders van die cliënt om de klacht te bespreken.
- b. De voorzitter bepaalt vervolgens de wijze waarop de klacht zal worden behandeld, dit in relatie tot de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige cliënt. Hierbij kan worden afgeweken van de klachtenregeling, mits de belangen van klager en beklagde daardoor niet worden geschaad.

5. Bemiddeling

- a. De voorzitter van de klachtencommissie kan de leidinggevende van de beklagde verzoeken een bemiddelingsgesprek te organiseren.

B. Behandeling van de klacht

6. Informatie ten behoeve van klachtbehandeling

- a. Het voorzitter van de klachtencommissie vraagt aan de directie alle documenten op die relevant zijn voor de klacht- behandeling door de klachtencommissie.

7. Samenstelling klachtencommissie

- a. De directie van Educura stelt op basis van beschikbaarheid een behandelend commissie samen bestaande uit drie leden.
- b. Indien de klachtencommissie het aan de hand van de inhoud van een klacht noodzakelijk acht, kan zij de commissie met andere leden samen stellen.

8. Uitnodiging gesprek tussen voorzitten klachtencommissie en klager

- a. De directie verzendt de uitnodigingen voor het gesprek uiterlijk één week van te voren.
- b. Op de uitnodiging worden de namen vermeld van de commissieleden die de klacht zullen behandelen
- c. Voor de hoorzitting worden uitgenodigd:

- de klager(s);
- evt. een door de klager ingeschakelde (cliënt)vertrouwenspersoon of ouders;
- de beklagde;
- de commissieleden;
- een directielid ten behoeve van de verslaglegging.



d. De direct begeleid(st)er van de beklagde ontvangt een kopie van de uitnodiging voor het gesprek.

9. Gesprek

- a. De voorzitter schetst bij aanvang de procedure en regelt de gang van zaken tijdens het gesprek.
- b. Het gesprek duurt in beginsel max. één uur; een beperkte uitloop is mogelijk. De voorzitter meldt dit bij aanvang van het gesprek.
- c. Tijdens het gesprek zal uitsluitend Nederlands worden gesproken. De klager kan zich laten bijstaan door een tolk en is in beginsel zelf verantwoordelijk voor de eventueel daarmee gepaard gaande kosten.
- d. Klager kan zich laten bijstaan door maximaal twee ondersteuners.
- e. Als naar het oordeel van de klachtencommissie een van de aanwezigen het gesprek op onbetamelijke wijze frustreert, kan deze door de commissie de verdere toegang tot het gesprek worden ontzegd. De commissie kan besluiten het gesprek te stoppen en de klacht verder schriftelijk te behandelen. Ook kan de commissie besluiten het gesprek voort te zetten met alleen de overgebleven partij; ten aanzien van de frustrerende partij wordt de klacht dan verder schriftelijk behandeld.
- f. De klachtencommissie kan bepalen dat klager en beklagde gescheiden van elkaar worden gehoord. De reden hiervoor moet vooraf duidelijk worden gemaakt aan klager en beklagde.
- g. Het is tijdens het gesprek niet toegestaan om audio- en/of video-opnamen te maken, tenzij hiervoor vooraf toestemming is gevraagd aan de klachtencommissie en verkregen.
- h. Bij het gesprek mag geen pers aanwezig zijn.

10. Beoordeling door de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie overlegt in beslotenheid over de uitspraak.
- b. De uitspraak wordt gebaseerd op de aan de ingebrachte (dossier)stukken en op wat er in het gesprek is gezegd.
- c. Documenten die tijdens het gesprek door een partij aan de klachtencommissie worden gegeven, worden alleen gebruikt voor de uitspraak als de andere partij het document heeft kunnen lezen en er op heeft kunnen reageren.
- d. De uitspraak van de commissie wordt vastgesteld bij meerderheid van stemmen. Als de stemmen staken heeft de voorzitter van de commissie de beslissende stem.
- e. De directie maakt geen deel uit van de commissie en heeft geen stemrecht.

11. Verslag en uitspraak

- a. Van het gesprek wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt door de directie.
De directie volgt hierbij de aanwijzingen van de klachtencommissie op.
- b. Als partijen niet zijn gehoord wordt de reden daarvan vermeld.
- c. Het verslag van het gesprek wordt door de directie van de behandelende commissie gecontroleerd en waar nodig aangepast.
- d. De directie draagt zorg voor het opstellen van de uitspraak en het definitieve verslag van het gesprek.
- e. Het verslag van het gesprek en de uitspraak van de commissie worden ondertekend door de voorzitter van de behandelende commissie.

12. Niet verschijnen op het gesprek

- a. Klager is niet verplicht om bij het gesprek te verschijnen. Als klager niet gehoord wil worden door de commissie moet hij dit vooraf laten weten aan de commissie, als de klager niet gehoord wil worden door de commissie, kan de commissie de beklagde wel horen.
- b. Als een partij niet bij het gesprek verschijnt zonder zich te hebben afgemeld, gaat het gesprek wel door met de andere partij. De commissie moet wel controleren of de afwezige partij behoorlijk is opgeroepen voor het gesprek.
- c. Een niet bij het gesprek verschenen partij heeft alleen nog de mogelijkheid schriftelijk een toelichting of verweer te geven op de klacht. Als de niet verschenen partij niet behoorlijk was opgeroepen, of als er sprake was van overmacht, wordt die partij alsnog door de commissie gehoord.

13. Geen bilaterale contacten

- a. Gedurende de procedure onderhouden de leden van de klachtencommissie geen bilaterale contacten met (één van) de betrokken partijen en vindt geen bespreking van inhoudelijke aspecten van de klacht met (één van) de partijen plaats, tenzij om inlichtingen terzake in te winnen.

14. Geschillencommissie

- a. Mocht de klager tijdens deze procedure het gevoel krijgen er niet aan uit te komen met de directie of de Klachtencommissie is er altijd nog de gelegenheid om naar de Geschillencommissie te gaan. Educura is aangesloten bij de branchevereniging VGN en zowel Educura als de klager kan gebruik maken de geschillencommissie van de VGN.

C. Jaarverslag en registratie

14. Klachtenregister



a. De directie van Educura houdt het klachtenregister bij.

15. Jaarverslag

a. De voorzitter draagt namens de klachtencommissie zorg voor het opstellen van het jaarlijkse (deel)verslag in samenspraak met de voltallige klachtencommissie.

D. Slotbepaling

In die gevallen waarin de Klachtenregeling en De klachtenprocedure niet voorzien beslist de voorzitter van de Klachtencommissie.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de klachtencommissie van Educura.

Het reglement treedt in werking op 1 Januari 2018.