



## **Klachtenprocedure Educura**

Deze klachtenprocedure is gemaakt voor cliënten c.q. ouders van cliënten die van voornemens zijn om een klacht in te gaan dienen. In deze klachtenprocedure wordt een uitwerking gegeven van afspraken die vastgelegd zijn t.b.v. de klachtenprocedure.

### **Organisatorische taakverdeling**

Onafhankelijk klachtenfunctionaris; Dhr. T. Huizer (theo@kruisland.eu)

### **Bereikbaarheid ambtelijk secretariaat;**

Educura t.n.v. Klachtenfunctionaris

Vizier 12

4661 MC Halsteren

T; 0164-857448

E; [planning@educura.nl](mailto:planning@educura.nl)

### **Betekenis van gebruikte woorden en begrippen**

Hieronder staat uitgelegd wat er met bepaalde woorden in deze klachtenprocedure 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. Klachtenfunctionaris: De klachtenfunctionaris moet de klager voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en bemiddelen: alles gericht op een oplossing.
- g. Cliëntenraad: het door Educura ingestelde orgaan dat gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.
- h. Klachtenformulier: formulier wat de klager kan gebruiken om een klacht in te dienen
- i. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg: als de klacht intern niet opgelost kan worden kan deze instantie worden benaderd.

## **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 klachtenfunctionaris behandeld.
- b. Klager is niet-ontvankelijk als zijn klacht al eerder is behandeld door de klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie.
- c. Als een klacht niet duidelijk is omschreven, onderzoekt de klachtenfunctionaris actief of de klacht toch onder de klachtenregeling valt. Dit betekent dat de functionaris 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.
- e. Klager kan bij de directie van Educura een klachtenformulier opvragen om in te vullen, maar een klacht niet ingevuld op het klachtenformulier wordt ook in behandeling genomen. Formulier kan gestuurd worden naar Educura t.n.v. Klachtenfunctionaris.
- f. Klachten ingediend n.a.v. situaties die al 1 jaar of meer geleden zijn voorgevallen, worden niet meer in behandeling genomen (zie artikel 94 Wet Algemeen Bestuursrecht)

### **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 functionaris de binnenkomst van een klacht.
- b. De klachtenfunctionaris toetst de ontvankelijkheid van klager.

### **3. Kennelijk (on)gegrond**

- a. De klachtenfunctionaris 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.
- b. De klachtenfunctionaris kan een klacht zonder het horen van partijen “kennelijk gegrond” verklaren. Dit kan alleen als de beklagde daardoor niet in zijn belangen wordt geschaad.

### **4. Klacht van een minderjarige cliënt**

- a. Als een klacht is ingediend door een minderjarige cliënt, dan neemt de klachtenfunctionaris contact op met de ouders van die cliënt om de klacht te bespreken.
- b. De functionaris 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 klachtenfunctionaris kan de leidinggevende van de beklagde verzoeken een bemiddelingsgesprek te organiseren.

## **B. Behandeling van de klacht**

### **1. Uitnodiging gesprek tussen klachtenfunctionaris en klager**

- a. De directie verzendt de uitnodigingen voor het gesprek uiterlijk één week van te voren.
- b. Voor de hoorzitting worden uitgenodigd:
  - de klager(s);
  - evt. een door de klager ingeschakelde (cliënt)vertrouwenspersoon of ouders;
  - de beklaagde;
  - de klachtenfunctionaris;
  - een directielid ten behoeve van de verslaglegging.
- c. De directe begeleider van de beklaagde ontvangt een kopie van de uitnodiging voor het gesprek.

### **2. Gesprek**

- a. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris een van de aanwezigen het gesprek op onbetamelijke wijze frustreert, kan deze door de functionaris de verdere toegang tot het gesprek worden ontzegd. De functionaris kan besluiten het gesprek te stoppen en de klacht verder schriftelijk te behandelen. Ook kan de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris kan bepalen dat klager en beklaagde gescheiden van elkaar worden gehoord.

De reden hiervoor moet vooraf duidelijk worden gemaakt aan klager en beklaagde.
- g. Het is tijdens het gesprek niet toegestaan om audio- en/of video-opnamen te maken, tenzij hiervoor vooraf toestemming is gevraagd aan de klachtenfunctionaris en is verkregen.
- h. Bij het gesprek mag geen pers aanwezig zijn.

### **3. Beoordeling door de klachtenfunctionaris**

- a. De klachtenfunctionaris overlegt in beslotenheid over de uitspraak.
- b. De uitspraak wordt gebaseerd op de (dossier)stukken die zijn ingebracht en op wat er in het gesprek ten tafel is gekomen.
- c. Documenten die tijdens het gesprek door een partij aan de klachtenfunctionaris worden overhandigd, worden alleen gebruikt voor de uitspraak als de andere partij het document heeft kunnen lezen en er op heeft kunnen reageren.
- d. De directie heeft geen stemrecht inzake de uitspraak.

## **6. Verslag en uitspraak**

- a. Van het gesprek wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt door de directie en stuurt deze naar de klachtenfunctionaris en de klager. De directie volgt hierbij de aanwijzingen van de klachtenfunctionaris op.
- b. Als partijen niet zijn gehoord wordt de reden daarvan vermeld.

## **7. Niet verschijnen op het gesprek**

- a. Klager is niet verplicht om bij het gesprek te verschijnen. Als klager niet gehoord wil worden door de klachtenfunctionaris moet hij dit vooraf laten weten aan de klachtenfunctionaris, als de klager niet gehoord wil worden door de klachtenfunctionaris, kan de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris gehoord.

## **8. Geschillencommissie**

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

## **D. Slotbepaling**

In die gevallen waarin de Klachtenprocedure niet voorziet beslist de Klachtenfunctionaris.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de directie en de klachtenfunctionaris van Educura.

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 20 Juni 2022.