

KLACHTENREGELING

Stichting Gevangenzorg Nederland

Zoetermeer, december 2019

Woord vooraf

Gevangenzorg Nederland draagt tijdens en na detentie bij aan een menswaardig bestaan en vergroot de kansen op zelfredzaamheid van haar hulpvragers. Ons hulpaanbod is vraaggericht, gevarieerd (individueel en groepsgericht) en innovatief.

Bij Gevangenzorg Nederland doen we ons uiterste best om goede zorg, begeleiding en ondersteuning te bieden die aansluit bij de zorgbehoefte van onze hulpvragers. Toch kan het voorkomen dat iemand iets dwars zit of ontevreden is en ons hierop wil wijzen. Hoe eerder hij of zij dit bespreekbaar maakt, hoe beter. Samen proberen we het probleem dan op te lossen. Op deze manier kunnen we iets doen met deze klacht en kunnen we waar nodig onze zorg verbeteren. Dit is immers in ieders belang!

In deze klachtenregeling gaan we verder in op de wijze waarop we omgaan met klachten. Daarbij hanteren we het uitgangspunt dat we voor al onze hulpvragers de drempel tot het indienen van een klacht zo laag mogelijk willen houden. Praat daarom zo mogelijk altijd eerst met degene om wie het gaat. Lukt dat niet of kom je er samen niet uit, bespreek het dan met zijn of haar leidinggevende. Als ook dit niet lukt, kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Gevangenzorg Nederland worden ingeschakeld. Deze kan meer vertellen over de klachtenprocedure en helpt bij het zoeken en vinden van oplossingen. Ook kan de klachtenfunctionaris zo nodig doorgeleiden naar onze onafhankelijke klachtencommissie.

Zoetermeer, december 2019

mr H. Barendrecht,
directeur bestuurder

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene(n):** degene(n) op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de GNd zelf dan wel een medewerker van Stichting Gevangenzorg Nederland betreffen.
- b. **Gemachtigde:** iemand die door de (ex)hulpvrager of nabestaande schriftelijk is gemachtigd namens hem of haar op te treden.
- c. **GNd:** Stichting Gevangenzorg Nederland, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur bestuurder.
- d. **Hij/Hem:** Waar "hij" of "hem" staat in deze regeling kan ook "zij" of "haar" worden gelezen.
- e. **Hulpvrager:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Stichting Gevangenzorg Nederland.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een hulpvrager over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) Stichting Gevangenzorg Nederland in de uitoefening van diens functie.
- g. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- h. **Klachtencommissie:** de externe en onafhankelijke commissie die is ingesteld om complexe klachten te behandelen.
- i. **Klachtenfunctionaris:** degene die door Stichting Gevangenzorg Nederland is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige rol, via bemiddeling, op zoek te gaan naar een passende oplossing voor bij de klacht betrokken partijen.
- j. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de hulpvrager, een nabestaande van de overleden hulpvrager dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de hulpvrager.
- k. **Leidinggevende:** persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de hulpvrager.
- l. **Medewerker:** degene met wie door GNd een van de volgende overeenkomsten is gesloten:
 - arbeidsovereenkomst;
 - overeenkomst van opdracht;
 - stage-overeenkomst;
 - vrijwilligersovereenkomst.
- m. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de hulpvrager optreedt om de belangen van de hulpvrager die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een hulpvrager heeft het recht om over de wijze waarop GNd zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij GNd.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub j.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk informeel

afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.

4. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van GNd via klachten@cbkz.nl en/of per post aan CBKZ, t.a.v. de klachtenfunctionaris van Stichting Gevangenzorg Nederland, antwoordnummer 570, 4200 WB GORINCHEM.
5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de hulpvrager;
 - b. een – zo concreet mogelijke - omschrijving van de onvrede en de gedraging waartegen deze is gericht;
 - c. de naam/namen van de betrokkene(n).
6. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene(n) of diens leidinggevende. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris.
7. In het geval dat er sprake is van een complexe klacht, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris en in overleg met klager, wordt deze doorgeleid naar de klachtencommissie.
8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 3 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld door de klachtbehandelaar indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en deze behandeld is en er geen duidelijke nieuwe feiten en omstandigheden worden ingebracht;
 - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klacht alleen het algemeen beleid (zoals beleid en interne regels) van GNd betreft;
 - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door GNd;
 - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht worden zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift gemotiveerd schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 4 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het bereiken van een voor klager en GNd bevredigende oplossing en waar mogelijk en/of gewenst het herstel van de relatie.

Artikel 5 – Inzage dossier

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een schriftelijke machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 6 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKE(N) OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 7 – Taken van de betrokkene(n)/leidinggevende

De betrokkene(n) of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en/of de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de mogelijkheden van het indienen van een formele klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 8 – Registratie werkzaamheden

De betrokkene(n) of diens leidinggevende registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 9 – Benoeming

GNd heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris benoemd ten behoeve van de behandeling van klachten.

Artikel 10 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. In dat geval benoemd GNd een plaatsvervanger.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door GNd niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden met inachtneming van het geldende beroepsprofiel van de Vereniging voor Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG) en de voor zijn functie opgestelde functieomschrijving naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan GNd.

Artikel 11 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht en het herstel van de relatie tussen klager en betrokkene(n). De ondersteuning bestaat, al naar gelang de behoeften van klager, uit:

- a. Het informeren van hulpvragers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. Het adviseren van degene die overweegt een klacht in te dienen en desgevraagd helpen bij het formuleren van de klacht;
- c. Het helpen van klager en betrokkene(n) met het (door bemiddeling) zoeken van het oplossen van de klacht.
- d. Het desgevraagd helpen bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie in geval van complexe klachten;
- e. Het adviseren over eventuele andere (klacht)procedures;

Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen tien werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 15 – Afschrift aan betrokkene(n)

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 16 – Afschrift aan Stichting Gevangenzorg Nederland

GNd wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt GNd op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene(n) en GNd een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 18 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene(n) en GNd op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 19 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene(n) tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij GNd en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor

toestemming is verleend;

- d. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevend en GNd.

Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven (bijvoorbeeld wanneer de hulpvrager in detentie verblijft), kan de klachtenfunctionaris besluiten partijen telefonisch of via skype te horen.

Artikel 20 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene(n) en klachtenfunctionaris kunnen GNd verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. GNd beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene(n) en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 21 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt GNd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede zijn advies en/of conclusies.
2. GNd besluit of hij de bevindingen, het advies en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene(n) en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die hij zal nemen.

Artikel 22 – Afhandel- en bewaartermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene(n).
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
4. Het klachtdossier wordt twee jaar na het jaar waarin over de klacht is geoordeeld door de klachtbehandelaar vernietigd. Bevindingen, oordelen en aanbevelingen kunnen in geanonimiseerde vorm bewaard blijven.

Artikel 23 – Aangifte

Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet GNd aangifte. GNd geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene(n) en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt GNd of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan GNd klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 24 – Registratie werkzaamheden

De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar voor 1 maart van het daaropvolgende jaar doorgezonden naar de directeur bestuurder van GNd.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 25 – Benoeming

Via het CBKZ te Gorinchem maakt GNd gebruik van een externe onafhankelijke

klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist.

Artikel 26 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met GNd, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door GNd.

Artikel 27 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 28 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of betrokkene(n) kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De voorzitter, en in geval er bezwaren zijn ingediend tegen deelname van de voorzitter: de overige leden, van de commissie beslist/sen 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 de betrokkene(n).
3. Een lid van de commissie onttrekt zich aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 29 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van GNd tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 30 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten met inachtneming van de regels voor een behoorlijke klachtbehandeling;
- b. Bemiddeling tussen klager en GNd;
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

Artikel 31 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 14 tot en met 24 zijn van overeenkomstige toepassing.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 32 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 33 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2020. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen. Uiterlijk 2 jaar na inwerkingtreding vindt een evaluatie van de regeling plaats.
2. GNd brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van hulpvragers en vertegenwoordigers van hulpvragers.
3. GNd maakt de regeling op zodanige wijze bekend onder medewerkers en leidinggevenden dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en hulpvrager/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
4. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van GNd ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandel- en/of begeleidingsgegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie van Stichting Gevangenzorg Nederland te Zoetermeer en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van deze stichting om mijn zorgdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door of namens mij ingediende klacht door de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--