

## Klachtenreglement

### Stichting Schroeder van der Kolk

---

#### Artikel 1

#### Begripsbepalingen

- a. De stichting De stichting Dr. Schroeder van der Kolk te 's-Gravenhage
- b. De raad van bestuur De raad van bestuur van stichting Dr. Schroeder van der Kolk
- c. Klacht Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging, handeling of nalaten daarvan door (een medewerker van) stichting Dr. Schroeder van der Kolk.  
Anders gezegd: Als je ontevreden bent over de manier waarop je behandeld wordt bij Schroeder van der Kolk kun je een klacht indienen.
- d. Klager Degene die een klacht indient
- e. Aangeklaagde Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkt.
- f. Vertrouwenspersoon Een onafhankelijke persoon die belast is met de opvang en begeleiding van medewerkers of passanten die met incidenten of bedreigende situaties worden geconfronteerd o.a. seksuele intimidatie of agressie en klachten kan doorgeleiden naar de klachtenfunctionaris.
- g. Klachtenfunctionaris Een medewerker van stichting Dr. Schroeder van der Kolk die gaat bemiddelen bij een klacht.
- h. Klachtencommissie Een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door de klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie
- i. Geschillencommissie: Externe commissie waarbij Stichting Schroeder van der Kolk is aangesloten voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de WLZ, met als taak het behandelen van klachten die niet intern opgelost kunnen worden

#### Artikel 2 Toepassing

Deze regeling is van toepassing op alle werknemers, leerlingen, stagiaires, gedetacheerden, vrijwilligers en passanten die bij de stichting werkzaam zijn of een werktraject volgen en alle externe partijen die in contact komen met Schroeder van der Kolk.

#### Artikel 3 Geheimhoudingsplicht

- 3.1 De leden van de klachtencommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de

Bestandsnaam:	Klachtenreglement Schroeder van der kolk	Versiedatum: 7-12-2018	18-7-2018 M. ten Hove
Beheerder:	Margriet ten Hove	Pagina 1 van 5	

- klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
- 3.2 Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de klachtencommissie of voor stichting Dr. Schroeder van der Kolk. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

## Artikel 4 Vertrouwenspersoon

- 4.1 De vertrouwenspersoon is onafhankelijk persoon die wordt aangesteld door de raad van bestuur.
- 4.2 De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:
- voorlichting geven aan medewerkers en passanten over het voorkomen en bestrijden van seksuele intimidatie en agressie;
  - fungeren als aanspreekpunt voor personen die met seksuele intimidatie of agressie worden geconfronteerd;
  - slachtoffers opvangen en nazorg verlenen;
  - slachtoffers, voor zover nodig en gewenst, doorverwijzen naar hulpverleningsinstanties;
  - slachtoffers informeren en adviseren over te ondernemen stappen;
  - indien nodig, zorgen voor doorgeleiding naar de klachtenfunctionaris.
  - jaarlijks uitbrengen van een verslag aan de raad van bestuur.

## Artikel 5 Klachtenfunctionaris

- 5.1 De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de raad van bestuur voor een periode van twee jaar, conform de eisen van de WkkgZ. De klachtenfunctionaris is tweemaal herbenoembaar.
- 5.2 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
- Voorlichting over mogelijkheden om klacht aan de orde te stellen
  - Eerste (emotionele) opvang
  - Ondersteuning bij formulering van de klacht
  - Adviseren over kwaliteitsverbeteringen
  - Advies over eventuele andere klachtenprocedure
  - Bemiddeling tussen klager enerzijds en zorgaanbieder anderzijds
  - Gericht op het vroegtijdig wegnemen van onvrede of het bereiken van een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing
  - ondersteuning bieden bij het schriftelijk indienen van de klacht bij de klachtencommissie;
- 5.3 Naar aanleiding van de klachten die geregistreerd zijn, maakt de klachtenfunctionaris 1 keer per kwartaal een rapportage. Deze rapportage is anoniem en heeft als doel voor de organisatie verbeterpunten op te stellen. Deze rapportage wordt eens per kwartaal in het MT besproken.

## Artikel 6 Klachtencommissie

- 6.1 De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie en ten hoogste vijf leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter. De voorzitter mag niet werkzaam zijn bij de stichting, maar wordt wel geacht kennis te hebben van het werkveld van de stichting.
- 6.2 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de raad van bestuur voor een periode van drie jaar. Zij zijn éénmaal herbenoembaar.
- 6.3 Bij tussentijds aftreden van een van de leden, treedt diens opvolger in de plaats van het afgetreden lid. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt voorts door:
- overlijden van het lid;
  - opzegging door het lid;
  - schorsing door de raad van bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak;

Bestandsnaam:	Klachtenreglement Schroeder van der kolk	Versiedatum: 7-12-2018	18-7-2018 M. ten Hove
Beheerder:	Margriet ten Hove	Pagina 2 van 5	

- opzegging door de raad van bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van de stichting kan worden verlangd.
- 6.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de raad van bestuur.
- 6.5 De raad van bestuur draagt zorg voor de secretariële ondersteuning van de klachtencommissie. Ten aanzien van de persoon/personen die met de secretariële ondersteuning belast is/zijn, geldt een geheimhoudingsplicht als bedoeld in artikel 3.

## Artikel 7 Indienen van een klacht

- 7.1 Voor het indienen van een klacht geldt een verjaringstermijn van een jaar.
- 7.2 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de leidinggevende van degene tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. De klager kan, indien hij dat wenst, hierbij de hulp van de klachtenfunctionaris inroepen.
- 7.3 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de (leidinggevende van de) betreffende persoon tot een oplossing te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris, met gebruik van het klachtenformulier. Indien de klager niet in staat is de klacht schriftelijke te formuleren, kan de klachtenfunctionaris hierbij hulp bieden. De klacht kan ook in een bus voor klachtenformulieren gedaan worden.
- 7.4. De klager ontvangt binnen een termijn van 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.

## Artikel 8 Behandeling van de klacht

- 8.1. Indien een klacht, naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen een termijn van 10 werkdagen duidelijkheid te verschaffen. Daar kan in redelijkheid van worden afgeweken bij ziekte of andere problemen van de klager, als dit schriftelijk gemeld is.
- 8.2. De klachtenfunctionaris doet binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijke mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklagde, met het verzoek daarop binnen een termijn van 5 werkdagen schriftelijk te reageren.
- 8.3 De klachtenfunctionaris kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen. Ook de klager kan informanten oproepen.
- 8.4 De klachtenfunctionaris gaat bemiddelen tussen klager en aangeklaagde om tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen.
- 8.5. Als de bemiddelingspoging slaagt ontvangen alle partijen, incl. de raad van bestuur een schriftelijke mededeling over de afhandeling van de klacht en de genomen maatregelen.
- 8.6. Als de bemiddelingspoging niet tot een oplossing leidt wordt de klacht met de al ondernomen stappen voorgelegd aan de klachtencommissie.
- 8.7. De leden van de klachtencommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van de klacht.
- 8.7. De voorzitter van de klachtencommissie roept binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht de klachtencommissie bijeen.
- 8.8. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht.
- 8.9 De klachtencommissie kan desgewenst deskundigen om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 8.10 In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. In uitzonderingsgevallen en op verzoek van één van de partijen kan de hoorzitting buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.
- 8.11 De klager en beklagde kunnen zich, indien gewenst, laten bijstaan door iemand naar eigen keuze.
- 8.12 De klachtenprocedure is kosteloos voor klager en beklagde, met uitzondering van eventuele kosten voor (rechts)bijstand. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.
- 8.13 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkelijk geïnformeerd worden gedurende de behandeling van de klacht.

Bestandsnaam:	Klachtenreglement Schroeder van der kolk	Versiedatum: 7-12-2018	18-7-2018 M. ten Hove
Beheerder:	Margriet ten Hove	Pagina 3 van 5	

## Artikel 9 Uitspraak

- 9.1 De klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, maximaal binnen 6 weken na het indienen van de klacht, tot uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren en ongegrond.
- 9.2 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in artikel 9.1 gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklaagde, onder vermelding van de verlengingstermijn van maximaal 4 weken waarbinnen de commissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- 9.3 De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de (vice-)voorzitter de doorslag.
- 9.4 De klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en in afschrift aan de raad van bestuur. De klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen.

## Artikel 10 Beslissing raad van bestuur

- 10.1 De raad van bestuur neemt binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van de uitspraak en aanbevelingen van de klachtencommissie een beslissing over de te nemen maatregelen.
- 10.2 De raad van bestuur deelt haar beslissing uiterlijk de 11e werkdag mee aan de klager, de beklaagde en de klachtencommissie.

## Artikel 11 Vervolgstappen

- 11.1. Indien de klager van mening is dat de klacht onvoldoende is opgelost, dan heeft de klager de mogelijkheid deze klacht voor te leggen aan de externe geschillencommissie indien het gaat om een cliënt die zorg ontvangt op basis van de WLZ. Ook kan een klager zich wenden tot een burgerlijke rechter.
- 11.2. De Geschillencommissie handelt conform een eigen klachtenreglement dat beschikbaar is op de website [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) en is onder meer bevoegd over een klacht een bindend advies te geven.

## Artikel 12 Registratie en verslaglegging van door de klachtencommissie behandelde klachten

- 11.1 De klachtencommissie houdt de registratie bij van klachten die bij de klachtencommissie zijn binnengekomen en waarvan de klachtencommissie de behandeling ervan op zich heeft genomen, ten behoeve van het archief van de klachtencommissie.
- 11.2 Slechts de leden van de klachtencommissie hebben inzage in dit archief.
- 11.3 De klachtencommissie houdt tevens een anonieme registratie bij van de aard en de omvang van de door de klachtencommissie behandelde klachten, die wordt opgenomen in een jaarlijkse schriftelijke verslaglegging aan de raad van bestuur.

## Artikel 12 Geen benadeling

Geen enkele werknemer en/of cliënt mag in zijn positie binnen de organisatie worden geschaad, doordat hij als klager, klachtenfunctionaris, lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie, dan wel op enigerlei ander wijze betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure als in deze regeling bedoeld.

## Artikel 13 Slot- en overgangsbepalingen

- 13.1 In gevallen waarin deze regeling niet of niet in redelijkheid voorziet beslist de bestuursvoorzitter in de geest van deze regeling.

Bestandsnaam:	Klachtenreglement Schroeder van der kolk	Versiedatum: 7-12-2018	18-7-2018 M. ten Hove
Beheerder:	Margriet ten Hove	Pagina 4 van 5	

13.2 Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019.

13.3 De raad van bestuur draagt zorg voor de bekendmaking van deze regeling.

Aldus, na instemming van de ondernemingsraad, vastgesteld door de raad van bestuur van stichting Dr. Schroeder van der Kolk op ..... 2018.

Bestandsnaam:	Klachtenreglement Schroeder van der kolk	Versiedatum: 7-12-2018	18-7-2018 M. ten Hove
Beheerder:	Margriet ten Hove	Pagina 5 van 5	