

**Reglement klachtencommissie cliënten**  
**Koraal Groep**

## **Preambule**

Ondanks de respectvolle bejegening van cliënten, zoals deze uit de missie en visie voortvloeit, kan het zijn dat er ontevredenheid over of onvrede bestaat met bijvoorbeeld de wijze waarop men behandeld of bejegend is of de wijze waarop een beslissing tot stand gekomen is dan wel de inhoud van die beslissing.

Een cliënt heeft de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de Koraal Groep. Dit is een door de Raad van Bestuur aangestelde maar zelfstandig, onpartijdig en onafhankelijk opererend gremium bestaande uit externe deskundigen.

De Koraal Groep voorziet in één klachtencommissie voor cliënten voor behandeling van ‘alle klachten’ dat wil zeggen dus ook die aangaande de wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en seksuele intimidatie en/of misbruik.

De klachtencommissie heeft als taak de klachtenbehandeling, dit betreft het onderzoeken van een klacht leidend tot een oordeel en eventuele aanbevelingen. De klachtencommissie werkt volgens een vastgesteld reglement waarin het recht op een zorgvuldige behandeling van klachten centraal staat. Dit reglement is van toepassing voor de werkstichtingen<sup>1</sup> van de Koraal Groep met uitzondering van Saltho Onderwijs en Maashorst. Deze laatste werkstichtingen hebben ieder hun eigen klachtencommissie voor het behandelen van klachten van leerlingen respectievelijk cliënten, deze voldoen aan de eisen die gesteld zijn in Kwaliteitswet Onderwijs respectievelijk de Wet op Jeugdzorg.

---

<sup>1</sup> Voor het gemak wordt in dit reglement de term “werkstichting” gehanteerd als verzamelbegrip voor alle werkstichtingen en de concernstichting. Indien er gesproken wordt over de “directeur van de werkstichting” kan ook gelezen worden de “manager van de ondersteunende dienst, die een onderdeel is van de concernstichting”.

## Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsbepalingen .....	3
Artikel 2	De klachtencommissie: Taak en positie.....	4
Artikel 3	De klachtencommissie: Samenstelling en benoeming.....	4
Artikel 4	Ambtelijk secretaris.....	6
Artikel 5	Geheimhouding .....	6
Artikel 6	De klager .....	7
Artikel 7	De aangeklaagde.....	7
Artikel 8	Het indienen en in behandeling nemen van klachten .....	8
Artikel 9	Klachten in het kader van de wet Bopz.....	10
Artikel 10	Bevoegdheden van de klachtencommissie.....	11
Artikel 11	Behandeling van de klacht.....	12
Artikel 12	Beoordeling van de klacht en beëindiging van de klachtbehandeling .....	13
Artikel 13	Verslaglegging en informatie .....	14
Artikel 14	Informatievoorziening.....	14
Artikel 15	Overgangs- en slotbepalingen .....	15

## **Artikel 1      Begripsbepalingen**

### **1.1      Klacht**

Een uiting van ontevredenheid, misgenoegen, zorgen of kritiek betreffende een situatie, gebeurtenis, bejegening of een in de organisatie bestaande gewoonte, die door de 'klager' als "niet juist" wordt ervaren. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan; agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie, e.d.

Een klacht kan tevens gericht zijn op een besluit dat in de organisatie is genomen dan wel gericht zijn op de wijze van de totstandkoming van een besluit.

Er dient sprake te zijn van een redelijk belang naar oordeel van de klachtencommissie.

### **1.2      Klager**

De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt of een ander (zie 1.4.).

### **1.3      Cliënt**

Een natuurlijk persoon aan wie, door een of meerdere werkstichtingen van de Koraal Groep, ondersteuning wordt of is verleend of die gebruik wenst te maken van de ondersteuning van de Koraal Groep en die in staat is tot redelijke waardering van zijn belangen.

### **1.4      Ander**

Een natuurlijk persoon die, naast de onder cliënt bedoelde natuurlijke personen, 'recht op klagen' heeft. Met inachtneming van artikel 6.4., kan dit zijn:

- Een persoon die zelf geen cliënt is, maar in het kader van zijn / haar relatie met de cliënt wel contact met de Koraal Groep onderhoudt en die een redelijke grond heeft om namens de cliënt of namens zichzelf te klagen.
- Elke derde die betrokken is bij de te verrichten activiteiten in een of meerdere werkstichtingen van de Koraal Groep, met uitsluiting van diegenen die geen relatie hebben tot goed hulpverlenerschap (hierbij wordt ook verstaan het verlenen arbeidstoeleiding) van de Koraal Groep.

### 1.5 Aangeklaagde

De persoon over wie geklaagd wordt en / of een of meerdere personen die direct betrokken zijn bij hetgeen de klager aan de orde stelt <sup>2</sup>.

### 1.6 Koraal Groep

De Koraal Groep en/of elke werkstichting deel uitmakend van de Stichting Koraal Groep.

### 1.7 Klachtencommissie

De door de Raad van Bestuur, in het kader van de klachtenregeling, ingestelde commissie die tot taak heeft de behandeling van klachten.

### 1.8 De ambtelijk secretaris

De functionaris die zorgt voor de procesbewaking en administratieve ondersteuning aan de klachtencommissie verleent.

### 1.9 Vertrouwenspersoon

De persoon die bijstand biedt aan de klager of diegene over wie geklaagd wordt.

---

<sup>2</sup> Externe organisaties c.q. bedrijven die een contract aangaan met de Koraal Groep en dus werkzaamheden verrichten binnen de Koraal Groep zijn ook onderhevig aan dit klachtenreglement. Dit zal in het genoemde contract opgenomen dienen te worden.

## **Artikel 2 De klachtencommissie: Taak en positie**

- 2.1 De klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 2.2 De klachtencommissie is een zelfstandig, onpartijdig en onafhankelijk opererende commissie.

## **Artikel 3 De klachtencommissie: samenstelling en benoeming**

- 3.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur, met inachtneming van het verzwaard adviesrecht van de centrale cliëntenraad.
- 3.2 De klachtencommissie kent alleen externe leden. Externe leden zijn personen die geen arbeidsovereenkomst hebben (gehad) met de Koraal Groep dan wel andere diensten aan de Koraal Groep verlenen.
- 3.3 De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat een deskundig, zorgvuldig en onafhankelijk oordeel over een klacht ten allen tijden is gewaarborgd.
- 3.4 De klachtencommissie bestaat uit minimaal vier personen.
- 3.5 De voorzitter of vice-voorzitter van de klachtencommissie is een jurist. Daarnaast is een van de leden een psychiater.
- 3.6 De Raad van Bestuur kan voor een lid van de klachtencommissie tenminste een plaatsvervangend lid benoemen dat bij afwezigheid van het betreffende lid van de klachtencommissie diens werkzaamheden waarneemt. Een plaatsvervangend lid voldoet aan dezelfde kwalificaties als het lid van de klachtencommissie wiens werkzaamheden hij wordt geacht waar te nemen.
- 3.7 De klachtencommissie kan zich voor advies bij laten staan door een ter zake (externe) deskundige. Aan deze deskundige worden slechts tot de klager en / of diegene over wie geklaagd wordt herleidbare gegevens beschikbaar gesteld als de klager respectievelijk diegene over wie geklaagd wordt hier uitdrukkelijke toestemming voor heeft gegeven.
- 3.8 De leden en plaatsvervangende leden hebben zitting in de klachtencommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak
- 3.9 Indien een van de leden van de klachtencommissie op enige wijze betrokken is bij de klacht dient men gebruik te maken van het verschoningsrecht, aangezien het geven van een onpartijdig oordeel door het betreffende lid in het geding is. Dit wordt voordat een

klacht in behandeling wordt genomen door de voorzitter en door elk afzonderlijk lid van de klachtencommissie beoordeeld.

- 3.10 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Na afloop van een periode kan een lid eenmaal worden herbenoemd voor vier jaar.
- 3.11 De voorzitter en de leden van de klachtencommissie kunnen door de Raad van Bestuur uit hun functie worden ontheven op eigen verzoek en/of wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of andere redenen die tot gevolg hebben dat van de Raad van Bestuur niet kan worden verlangd het voorzitterschap of het lidmaatschap te laten voortduren.
- 3.12 Het lidmaatschap eindigt bij overlijden of door het verstrijken van de zittingstermijn;
- 3.13 Voor een zitting zijn minimaal aanwezig: de (vice) voorzitter en twee (plaatsvervangende) leden
- 3.14 Klager en diegene over wie geklaagd wordt worden geïnformeerd omtrent de samenstelling van de klachtencommissie (naam en functie) en hebben de mogelijkheid hiertegen gemotiveerd bezwaar aan te tekenen (wrakingsrecht). Over dit bezwaar beslist de klachtencommissie.

#### **Artikel 4      Ambtelijk secretaris**

- 4.1 De ambtelijk secretaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur
- 4.2 De ambtelijk secretaris geeft secretariële en procedurele ondersteuning aan de klachtencommissie.
- 4.3 De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden en die van de klachtencommissie zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.
- 4.4 De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 5      Geheimhouding**

- 5.1 De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris, en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun betrokkenheid bij de klachtbehandeling.
- 5.2 Uitsluitend met uitdrukkelijke toestemming van alle betrokken partijen worden stukken aan derden ter beschikking gesteld.

- 5.3 De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens.

## **Artikel 6 De klager**

- 6.1 De klager is op elk moment vrij in de keuze zich te wenden tot de klachtencommissie.
- 6.2 De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- 6.3 De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn, mits redelijk en billijk, voor rekening van de Koraal Groep, tenzij de klachtencommissie anders besluit.
- 6.4 Een cliënt die in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake wordt niet zonder zijn instemming vertegenwoordigd. Indien een ander dan de cliënt een klacht indient namens hem, dan hoort de klachtencommissie de cliënt of deze wel of geen bezwaar heeft tegen de klacht dan wel de vertegenwoordiging.
- 6.5 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich met zijn of haar klacht te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie, het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of de burgerlijk rechter.

## **Artikel 7 De aangeklaagde**

- 7.1 De aangeklaagde ofwel diegene over wie geklaagd wordt kan zich desgewenst laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.
- 7.2 De aangeklaagde kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. Indien de aangeklaagde een dienstverband heeft binnen de Koraal Groep zijn de kosten van deze bijstand, mits redelijk en billijk, voor rekening van de Koraal Groep, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 7.3 Van de aangeklaagde wordt verwacht dat hij bereid is tot een gesprek. De aangeklaagde draagt zorg voor een zakelijk verweer. Mocht hij aan een uitnodiging daartoe door de klachtencommissie bij herhaling geen gehoor geven, dan kan de klachtencommissie een beroep doen op de Raad van Bestuur om te bemiddelen in deze zodat de klacht conform het reglement behandeld kan worden.
- 7.4 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van (een lid van) de Raad van Bestuur dan worden de in dit reglement aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.



## **Artikel 8      Het indienen en in behandeling nemen van klachten**

- 8.1 Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Bij het mondeling indienen van de klacht zal degene die de klacht namens de klachtencommissie in ontvangst neemt (de ambtelijk secretaris) alsnog overgaan tot de schriftelijke vastlegging in overleg met de klager. De klager kan zich hierbij laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- 8.2 Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat tenminste:
1. De naam en het adres van de indiener
  2. De dagtekening
  3. Een omschrijving van de klacht en de naam van de beklagde
  4. De reden van de klacht
- 8.3 Bij het indienen van de klacht onderzoekt de ambtelijk secretaris of de klager bekend is met de andere, binnen de Koraal Groep, beschikbare mogelijkheden voor klachtenbehandeling. Is dit niet het geval dan wordt de klager geïnformeerd over deze mogelijkheden. Dit alles met inachtneming van het uitgangspunt dat de klager vrij is om te kiezen waar hij zijn klacht bespreekbaar maakt en de keuze van klager hierin wordt gerespecteerd.
- 8.4 De ambtelijk secretaris bevestigt uiterlijk binnen zeven dagen na ontvangst aan de klager dat de klacht is ontvangen. De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- 8.5 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of het een algemene of een specifieke klacht krachtens de Wet Bopz betreft (zie artikel 9.2) en stelt vervolgens de te volgen procedure vast.
- 8.6 Uiterlijk veertien dagen na ontvangst van de klacht worden diegene over wie is geklaagd, de directeur van de werkstichting en / of de Raad van Bestuur door de voorzitter van de klachtencommissie schriftelijk in kennis gesteld van de klacht. Diegene over wie de klacht gaat, wordt verzocht binnen veertien dagen een schriftelijke reactie te geven tenzij de Wet Bopz van kracht is dan zal deze termijn korter zijn.
- 8.7 Gelijktijdig met de in kennis stelling van de klacht wordt diegene over wie geklaagd wordt gewezen op de mogelijkheid zich bij te laten staan door een vertrouwenspersoon, een advocaat of een adviseur.
- 8.8 De voorzitter draagt zorg voor feitelijke aanwezigheid van die (plaatsvervangende) leden die voor de behandeling van de voorliggende klacht noodzakelijk zijn. De

klachtencommissie raadpleegt (externe) deskundigen wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te geven.

- 8.9 De voorzitter bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling waarbij de klager en alle betrokken partijen door de klachtencommissie worden gehoord. De termijn waarbinnen deze hoorzitting plaatsvindt is mede afhankelijk van de aard van de klacht en het wettelijk kader waarin de procedure van klachtbehandeling wordt doorlopen.
- 8.10 Indien betrokken partijen een schriftelijke reactie op de klacht hebben ingediend, ontvangt de klager tijdig vóór de mondelinge behandeling daarvan een afschrift.
- 8.11 Klager en betrokkene(n) worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling inzage te nemen in de stukken die het dossier van de klachtencommissie vormen. Tevens hebben ze recht op een afschrift van deze stukken.
- 8.12 De klachtencommissie behandelt in principe alleen individuele klachten, dus geen klachten van een groep.
- 8.13 Als een klager meerdere medewerkers en / of anderen aanklaagt, vindt zo mogelijk gezamenlijke klachtenbehandeling plaats tenzij een van de partijen daartegen bezwaar heeft.
- 8.14 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht beslist de voorzitter van de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. De klachtencommissie verklaart een klacht in ieder geval niet-ontvankelijk, indien:
- eenzelfde klacht van de cliënt nog in behandeling is;
  - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- Indien de klachtencommissie op grond van de schriftelijk ingediende klacht niet tot een oordeel kan komen omtrent de ontvankelijkheid van de klacht, kan zij de klager uitnodigen een toelichting te geven.
- 8.15 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit terstond aan klager schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld, in afschrift aan de directeur van de betrokken werkstichting en / of Raad van Bestuur.

## **Artikel 9 Klachten in het kader van de wet Bopz**

- 9.1 Een klacht op grond van artikel 41 wet Bopz kan ingediend worden door:
- a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft;
  - b. elke andere in de instelling verblijvende cliënt;
  - c. echtgenoot, levenspartner of degene met wie de cliënt samenwoont, de ouders van de cliënt dan wel één van hen voor zover zij niet uit de ouderlijke macht zijn ontheven of ontzet,
  - d. elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad, voogd, curator of mentor.
- 9.2 In het kader van de wet Bopz artikel 41 kunnen klachten door de klachtencommissie worden behandeld aangaande:
- a. De beslissing om een cliënt voor wilsonbekwaam te houden.
  - b. Het toepassen van dwangbehandeling.
  - c. Het toepassen van middelen of maatregelen ter overbrugging van een noodsituatie.
  - d. Het beperken van fundamentele rechten, te weten:
    1. Een beperking in het recht op het ontvangen van bezoek;
    2. Het recht van beweging in en buiten de stichting;
    3. Het recht op telefoonverkeer;
    4. Het controleren van briefverkeer of mee gezonden voorwerpen;
  - e. Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.
- 9.3 Bij de behandeling van een klacht in het kader van de wet Bopz is in ieder geval een jurist betrokken alsmede een orthopedagoog.
- 9.4 De klachtencommissie is bevoegd na kennisname van een klacht, in het kader van de wet Bopz, de beslissing of maatregel waartegen de klacht zich richt te schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht. De klachtencommissie overlegt met de betreffende directeur van de werkstichting alvorens zij gebruik maakt van deze genoemde bevoegdheid.
- 9.5 De klachtencommissie geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klager, diegene over wie geklaagd wordt, de directeur van de betreffende werkstichting en de Raad van Bestuur haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en doet aanbevelingen over de te nemen maatregelen. Voor klachten aangaande beslissingen die geen gevolg meer hebben of waarvan het gevolg is komen te vervallen in de tijd dat de

klacht bij de klachtencommissie aanhangig is, kan de klachtencommissie de beoordelingstermijn verlengen tot vier weken na ontvangst van de klacht.

- 9.6 Indien de klachtencommissie de klacht niet gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- 9.7 De klachtencommissie stelt de klager, de betrokken cliënt, de behandelende persoon, de geneesheer-directeur, de directie van de betrokken werkstichting en de Raad van Bestuur en de Inspectie van de gezondheidszorg in kennis van de met redenen omklede beslissing binnen de termijnen zoals bepaalt in artikel 9.5.
- 9.8 De directeur van de werkstichting en / of de Raad van Bestuur, afhankelijk van het oordeel van de klachtencommissie, neemt binnen twee werkdagen nadat de klachtencommissie de behandeling van de klacht heeft afgerond een beslissing of er aanvullende maatregelen worden genomen en, zo ja, welke. De directeur van de werkstichting en / of de Raad van Bestuur stelt onmiddellijk de klager, de betrokken cliënt, diegene over wie geklaagd wordt en de voor de dienstverlening verantwoordelijke personen van de beslissing in kennis.
- 9.9 De klager kan bij een niet tijdige beslissing of als de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk of niet gegrond verklaart de externe beroepsprocedure volgen zoals omschreven in artikel 41a van de wet Bopz.
- 9.10 Indien er wijzigingen worden aangebracht in de wet Bopz, zijn deze direct van toepassing op dit reglement.

## **Artikel 10 Bevoegdheden van de klachtencommissie**

- 10.1 De klachtencommissie is bevoegd om schriftelijke informatie in te winnen en getuigen en deskundigen te horen, met als doel tot een gedegen oordeel over de klacht te komen.
- 10.2 De klachtencommissie is bevoegd tot het inwinnen van informatie door middel van:
1. Het inzien van dossiers en andere bescheiden van de cliënt die de klacht indient en van diegene over wie wordt geklaagd, mits de betreffende partij hier uitdrukkelijke toestemming voor geeft. De directeur van de betrokken werkstichting wordt hiervan op de hoogte gesteld
  2. Het hebben van vrije toegang tot de werkstichtingen, met inachtneming van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de cliënten en medewerkers.
  3. Het oproepen voor "hoor" en "wederhoor" van personen binnen de Koraal Groep die redelijkerwijze bij de betreffende klacht betrokken kunnen worden geacht.

Medewerkers en / of cliënten die worden opgeroepen door de klachtencommissie kunnen zich laten bijstaan.

- 10.3 Voor zover de klacht daarover niets bevat, wordt expliciet toestemming gevraagd aan de klager om 'behandelaren' c.q. betrokkenen te ontslaan van hun geheimhoudingsplicht, alvorens de behandeling een aanvang neemt.
- 10.4 De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de Koraal Groep inzake de ondersteuning geboden door de Koraal Groep en inzake de klachtenregeling

## **Artikel 11    Behandeling van de klacht**

- 11.1 De klachtencommissie houdt binnen de vastgestelde termijn, mede afhankelijk van de aard van de klacht en binnen welk wettelijk kader de procedure van klachtenbehandeling dient plaatsvinden, een hoorzitting c.q. mondelinge behandeling.
- 11.2 De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachtencommissie heeft een besloten karakter.
- 11.3 De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de mondelinge behandeling van de klacht. Een kopie van dit verslag wordt binnen 10 dagen toegezonden aan de klager en aan diegene over wie geklaagd wordt en een afschrift wordt toegevoegd aan het dossier van de klachtencommissie.
- 11.4 Mondeling hoor en wederhoor heeft de voorkeur boven schriftelijk hoor en wederhoor. Partijen worden daarbij bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van de partijen daartegen bezwaar heeft ofwel de klachtencommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten.
- 11.5 Wanneer de klager, diegene over wie geklaagd wordt en eventuele anderen afzonderlijk worden gehoord, dan stelt de klachtencommissie de klager en diegene over wie geklaagd wordt in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.
- 11.6 Indien de voorzitter van de klachtencommissie van mening is dat naar aanleiding van een ingediende klacht onmiddellijk ingrijpen van de directeur van de werkstichting ofwel de Raad van Bestuur noodzakelijk is beslist hij, zo spoedig mogelijk en zo mogelijk na overleg met één of meer leden van de klachtencommissie, de directeur van de betreffende werkstichting en de Raad van Bestuur terstond in te lichten over de ingediende klacht. De klager en diegene over wie geklaagd wordt worden hiervan op de hoogte gesteld.

## **Artikel 12    Beoordeling van de klacht en beëindiging van de klachtbehandeling**

- 12.1 De klachtencommissie handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af. Tenzij een andere wettelijke bepaling voorrang heeft.
- 12.2 De behandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt door de klachtencommissie schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, diegene over wie geklaagd wordt, de directeur van de betrokken werkstichting en de Raad van Bestuur.
- 12.3 Indien wetgeving dit vereist wordt de klacht aan de inspectie gemeld. Tevens meldt de klachtencommissie de klacht aan de betreffende inspecties indien de klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter en de Koraal Groep, na daarover door de klachtencommissie in kennis gesteld te zijn, naar waarneming van de klachtencommissie, heeft nagelaten de terzake vereiste maatregelen te nemen.
- 12.4 De klachtencommissie doet uitspraak bij meerderheid van stemmen. In geval de stemmen staken beslist de voorzitter.
- 12.5 De klachtencommissie stuurt binnen de gestelde termijn de uitspraak naar de klager, diegene(n) over wie geklaagd wordt, de directeur van de betrokken werkstichting en de Raad van Bestuur. De uitspraak omvat tenminste een gemotiveerd oordeel, informatie over de wijze van behandeling, eventuele aanbevelingen, een datum en ondertekening. Indien wetgeving dit vereist zal de uitspraak tevens worden toegezonden aan de inspectie.
- 12.6 De klachtencommissie doet bij haar uitspraak aanbevelingen aan de directeur van de betrokken werkstichting ter verbetering van de zorg en dienstverlening in het kader van de behandelde klacht. De klachtencommissie stelt de Raad van Bestuur (afhankelijk van de aard van de klacht) daarvan in kennis.
- 12.7 De directeur van de betrokken werkstichting deelt de klager, diegene over wie geklaagd wordt, de Raad van Bestuur en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Afwijking van het advies van de klachtencommissie dient te worden gemotiveerd.
- 12.8 Bij afwijking van deze termijn doet de directeur van de werkstichting daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, diegene over wie geklaagd wordt, de Raad van Bestuur en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken.

12.9 Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de directeur van de betrokken werkstichting terzake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie dit aan de Raad van Bestuur.

### **Artikel 13    Verslaglegging en informatie**

13.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van Bestuur. Het verslag bevat het aantal en de aard van de behandelde klachten, de bevindingen en de resultaten.

13.2 De klachtencommissie wordt (minimaal) jaarlijks geïnformeerd over andere activiteiten en gebeurtenissen die in het kader van klachtmanagement hebben plaatsgevonden. De klachtencommissie wordt op deze wijze de gelegenheid geboden zich uit te spreken over de klachtbehandeling op zich maar eveneens over de wijze waarop preventie en kwaliteitsverbetering lerend van verwerkte klachten invulling krijgt. Ook de bevindingen en mogelijk op basis daarvan geformuleerde adviezen van de klachtencommissie kunnen deel uitmaken van het jaarverslag van de klachtencommissie.

13.3 De Raad van Bestuur zendt het jaarverslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de centrale cliëntenraad, de centrale ondernemingsraad / boven bestuurlijke medezeggenschapsraad en andere betrokken externe instanties, zoals inspecties indien nodig.

13.4 Het jaarverslag van de klachtencommissie maakt deel uit van het kwaliteitsjaarverslag.

### **Artikel 14    Informatievoorziening**

14.1 Dit reglement ligt ter inzage bij alle werkstichtingen.

14.2 In informatiebrochures inzake de klachtenregeling wordt mededeling gedaan van het bestaan van de klachtencommissie en dit reglement, alsmede van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het adres waar en de wijze waarop de klacht kan worden ingediend.

14.3 De Raad van Bestuur en de directeuren van de werkstichtingen zijn verplicht om haar cliënten op passende wijze te informeren over de klachtenregeling en het bijbehorende reglement.

## **Artikel 15    Overgangs- en slotbepalingen**

- 15.1 Dit reglement is conform de wet klachtrecht cliënten zorgsector opgesteld door de klachtencommissie.
- 15.2 Het reglement treedt in werking na overleg en consensus met de Raad van Bestuur.
- 15.3 Bij wijziging van het reglement wordt het verzwaard adviesrecht van de centrale cliëntenraad in acht genomen.
- 15.4 De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie de werkzaamheden verricht volgens dit vastgesteld reglement.
- 15.5 In alle situaties waarin het reglement niet voorziet, beslist de voorzitter, gehoord hebbende de betrokken partijen.