

KLACHTENREGLEMENT

voor de stichting Joods Maatschappelijk Werk

Reglement voor de behandeling van klachten van cliënten en deelnemers over de dienstverlening door JMW.

November 2017

VOORWOORD

Dit reglement is van toepassing op de gehele dienstverlening van JMW. Het komt daarmee tegemoet aan de Wet Kwaliteit. Klachten & geschillen zorg van 1 januari 2016¹ alsook aan de meer specifieke criteria die de regelgeving van de door JMW uitgeoefende, afzonderlijke werksoorten kent.

De keuze voor één ‘instellingsreglement’ boven een denkbeeldige situatie waarbij binnen JMW verschillende klachtregelingen naast elkaar bestaan is gemaakt zowel met het oog op de rechtsgelijkheid en -zekerheid als de eenheid van beleid binnen onze instelling.

Bij de samenstelling van dit instellingsreglement is ervan afgezien om werksoortspecifieke richtlijnen afzonderlijk op te nemen. De ‘lappendeken’ die daarvan het gevolg zou zijn is onwerkbaar voor alle betrokkenen, niet in de laatste plaats voor de klager.

Om te voldoen aan de regelgeving van iedere werksoort is bij de samenstelling van dit instellingsreglement steeds aansluiting gezocht bij de meest stringente norm in de regelgeving van de afzonderlijke werksoorten. Deze werkwijze heeft geleid tot een klantvriendelijk reglement.

JMW ziet de afwikkeling van klachten overigens als een essentieel onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Hiermee wordt niet alleen bedoeld een goede afhandeling in de formele zin (waarbij men een beroep kan doen op een onafhankelijke klachtencommissie), maar ook een zorgvuldige en effectieve behandeling van klachten in de bemiddelingsfase. Immers door in een vroeg stadium de dialoog aan te gaan met de klager, wordt de kans vergroot op een voor alle partijen bevredigende oplossing en kan een onnodige escalatie vaak worden voorkomen. Om die reden wordt de klager aangemoedigd om, alvorens zich tot de klachtencommissie te wenden, de mogelijkheden van een bemiddeling te onderzoeken.

JMW wil een lerende organisatie zijn. Nadat de klachtbehandeling tot tevredenheid van de cliënt is afgehandeld willen we uit de conclusies een advies voor de aanpassing van de werkwijze formuleren. Dit vanuit het idee: “Een klacht is een gratis advies”.

Veel cliënten dienen een klacht in vanuit de motivatie dat andere cliënten niet overkomt wat hun is overkomen. Ook zij willen dat de organisatie leert van haar fouten.

De klachtafhandeling heeft tot doel de cliënt een luisterend oor te bieden en serieus te reageren op de gebeurtenis(sen) die aanleiding zijn geweest tot de klacht. Vervolgens wil JMW leren van de gegronde klachten en haar werkwijze aanpassen. Dit moet leiden tot een verbetering van de zorg

Voor informatie over dit reglement of voor het indienen van een klacht kan gebeld worden met de secretaris van de klachtencommissie, telefonisch te bereiken via het hoofdkantoor, tel. nr. 020-577 6 530 .

Alleen ter wille van de leesbaarheid is dit reglement in de mannelijke vorm gesteld.

¹ Deze wet vervangt de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

JMW:	de stichting Joods Maatschappelijk Werk ,
Klager:	de cliënt van of deelnemer aan JMW's dienstverlening, die een klacht behandeld wil zien (daaronder begrepen degene die namens of door hem gemachtigd is tot het indienen van een klacht of daartoe van rechtswege is bevoegd),
Klacht:	elke expliciete uiting van ontevredenheid over de kwaliteit van dienstverlening of de bejegening door, namens of onder verantwoordelijkheid van JMW kan een klacht zijn, zulks ter beoordeling van de cliënt of van de deelnemer. De klacht wordt gemeld aan de secretaris van de Klachtencommissie.
Irritatie/ongenoegen	ontevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening of over de bejegening die kan leiden tot een formele klacht.
Cliënt of deelnemer:	degene die gebruik maakt, wil maken, of heeft gemaakt van de dienstverlening van JMW,
Klachtencommissie:	de onafhankelijke, bij wet ingestelde, commissie die onderzoek doet naar de gegrondheid van een klacht,
Beroepsinstantie:	de externe instantie waartoe de klager zich kan wenden om in beroep te gaan tegen een uitspraak van de klachtencommissie,
Klachtenfunctionaris:	de gespecialiseerde medewerker binnen JMW die als bemiddelaar optreedt of de klager op zijn verzoek bijstaat bij het formuleren of indienen van een klacht bij de klachtencommissie,
Klachtensecretaris:	de medewerker die optreedt als secretaris van de klachtencommissie en namens het bestuur verslag uitbrengt van de klachtbehandeling aan externe instanties,
Medewerker:	degene die werkzaam is bij JMW of namens JMW handelt,
Bestuur:	de door de Raad van Toezicht benoemde directie.

Artikel 2 De mogelijkheden om een klacht in te dienen

1. De cliënt of de deelnemer kan zijn klacht mondeling of schriftelijk uiten, op de eerste plaats altijd bij de medewerker tegen wie de klacht zich richt. Wanneer dit contact niet tot het gewenste resultaat leidt, staan de klager twee wegen open:
 - a. bemiddeling met behulp van de klachtenfunctionaris;
 - b. een beroep op de onafhankelijke klachtencommissie.
2. Bemiddeling sluit het recht om nadien alsnog een klacht in te dienen bij de klachtencommissie niet uit.

3. Bemiddeling vindt niet plaats indien blijkt dat eerdere contacten tussen klager en de instelling over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.
4. De cliënt van **JMW-Thuiszorg** kan een klacht over de kwaliteit van de dienstverlening of over de bejegening ook indienen bij de gemeente waarin hij woont. De klachtreglement van de gemeente treedt dan in werking.

Voor de gemeente Amsterdam geldt:

- a. De gemeente Amsterdam stelt in haar indicatiebesluit de resultaatgebieden vast, oftewel welke resultaten de zorgverlening dient te bereiken. Hiertegen kan bij JMW-Thuiszorg geen bezwaar worden aangetekend. De cliënt wendt zich tot de Wmo-Backoffice.
- b. JMW-Thuiszorg legt in het Afsprakenoverzicht vast welke activiteiten van de cliënt, van de mantelzorg, van andere professionals en van JMW-Thuiszorg moeten leiden tot het gewenste resultaat. Indien hier geen overeenstemming kan worden bereikt,
 - i. dient de cliënt allereerst een second opinion aan te vragen bij een andere zorgverlener binnen het wijkzorgnetwerk;
 - ii. indien dat niet tot tevredenheid leidt, kan de cliënt een klacht indienen. Deze klacht wordt behandeld volgens het klachtreglement van JMW.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. Het indienen van een klacht kan als volgt:
 - a. mondeling of schriftelijk bij de klachtensecretaris ten behoeve van bemiddeling;
 - b. mondeling of schriftelijk bij de klachtencommissie via de klachtensecretaris;
 - c. schriftelijk bij de klachtencommissie rechtstreeks.
2. De klacht wordt uiterlijk een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft genomen van de gedraging ingediend. Een later ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
3. Schriftelijke indiening van een klacht en verdere op de klacht betrekking hebbende correspondentie worden geadresseerd aan het hoofdkantoor in Amsterdam: stichting Joods Maatschappelijk Werk, Van Boshuizenstraat 12 (3^e etage). 1083 BA Amsterdam.

Artikel 4 De ontvangst van een klacht

1. Na ontvangst van de klacht wordt per ommekeer aan de klager een bericht van ontvangst gestuurd, onder gelijktijdige toezending van een exemplaar van dit klachtenreglement.
2. Eveneens per ommekeer, na ontvangst van de klacht, wordt de betreffende medewerker en zijn direct leidinggevende van de klacht op de hoogte gebracht.
3. Behalve in het geval waarbij de klager al heeft ingestemd met bemiddeling of daarom heeft verzocht, wordt (in het bericht van ontvangst) de klager gevraagd of hij instemt met een bemiddelingspoging, zoals beschreven in artikel 5 van dit reglement. Zonder tegenbericht van de klager, binnen vier werkdagen na dagtekening van het bericht van ontvangst, wordt van zijn instemming uitgegaan.
4. Onverlet het vorige lid, wordt een aan de klachtencommissie geadresseerd schrijven altijd onmiddellijk, vooralsnog ter kennisname, doorgestuurd aan deze commissie.

Artikel 5 Klachtenafhandeling door Bemiddeling

1. Zodra JMW is gebleken dat klager instemt met bemiddeling, door het verstrijken van de in artikel 4.3 genoemde periode van vier dagen of anderszins, wordt deze schriftelijk of mondeling uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek waarin hij zijn klacht aan de klachtfunctionaris kan toelichten. De medewerker tegen wie de klacht zich richt is bij dit gesprek aanwezig.
2. Indien de klager voorafgaand aan het bemiddelingsgesprek een 'voorgesprek' wenst met de klachtenfunctionaris alleen, is dit mogelijk.
3. Het 'voorgesprek' of het bemiddelingsgesprek zelf vindt zo spoedig mogelijk plaats, te bepalen in overleg met de klager. Op zijn verzoek kan de klager zich laten vergezellen door een persoon van zijn keuze.
4. De bemiddeling wordt, ongeacht het aantal gevoerde gesprekken, uiterlijk binnen een termijn van drie weken afgerond.
5. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, stelt JMW de klager daarvan binnen vier werkdagen en schriftelijk op de hoogte, met beschrijving van de oplossing.
6. Indien de klacht door bemiddeling **niet** tot een oplossing is gebracht, of slechts voor een gedeelte, dan wordt dit binnen vier werkdagen en schriftelijk door JMW bevestigd, met opgave van redenen. De cliënt of deelnemer wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid zich alsnog tot de klachtencommissie te wenden.

Artikel 6 Klachtenafhandeling via de Klachtencommissie

1. De klachtbehandeling door de klachtencommissie vindt plaats op basis van een op schrift gestelde omschrijving van de klacht. Voor het opschrift stellen kan de hulp van de klachtenfunctionaris worden ingeroepen. Indien de klacht eerder al door bemiddeling is behandeld (zoals bedoeld in artikel 5), kan de klager de klachtenfunctionaris verzoeken zijn klacht op schrift te stellen. In alle gevallen dient de klager de klacht te ondertekenen.
2. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. Indien bezwaar wordt gemaakt tegen bemiddeling, moet de reden daarvoor worden aangegeven.
3. De commissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in ieder geval in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De op schrift gestelde toelichtingen worden doorgestuurd aan de wederpartij.
4. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beide partijen te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft. De klager kan zich laten bijstaan door een persoon van zijn keuze. Degene over wie is geklaagd wordt in beginsel bijgestaan door zijn of haar leidinggevende.
5. De klager en degene over wie is geklaagd worden over de datum, plaats en tijdstip van de zitting ten minste vijf werkdagen van te voren geïnformeerd, onder vermelding van de samenstelling van de klachtencommissie. Gestreefd wordt ernaar de zitting te houden in een kantoor van JMW dat zo dicht mogelijk in de nabijheid ligt van de woonplaats van de klager.

Artikel 7 De uitspraak

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie zal de commissie schriftelijk uitspraak doen over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht. In het geval dat de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond is, omkleedt zij de uitspraak met redenen, eventueel voorzien van een advies.
2. Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.
3. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, degene over wie is geklaagd en diens direct leidinggevende. Als de klacht het Bestuur betreft, wordt de uitspraak gezonden aan de Raad van Toezicht.

4. Indien de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk acht of om een andere reden niet in behandeling kan nemen, bericht zij dit de klager, zo mogelijk onder vermelding van de instantie die de klacht wel in behandeling neemt.

Artikel 8 Het bestuur

1. Binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak deelt het Bestuur zowel aan de klager en degene over wie is geklaagd als diens direct leidinggevende en de klachtencommissie schriftelijk mee of deze het oordeel overneemt en of er naar aanleiding van het oordeel maatregelen zullen worden genomen, en zo ja, welke.
2. Indien het het bestuur niet mogelijk is zijn mededeling uit te brengen binnen twee weken, doet het daarvan mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het zijn mededeling zal uitbrengen met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste twee weken is.

Artikel 9 Beroep

1. De voorwaarden waaronder de klager beroep kan instellen bij een externe instantie verschillen van werksoort tot werksoort, zoals genoemd in de navolgende leden van dit artikel.
 - a. Voor klachten vallend onder de werksoort **thuiszorg** kan beroep worden ingesteld bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Zie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>.
 - b. Voor klachten vallend onder de werksoort **algemeen maatschappelijk werk** kan geen beroep worden ingesteld.
 - c. Voor klachten vallend onder de sector **Zorg & Preventie** (opbouwwerk, sociaal en cultureel clubwerk, activiteitencentrum Lev) bestaat geen beroepsprocedure.

Artikel 10 Termijnen

Indien omstandigheden het noodzakelijk maken dat van de hiervoor in dit reglement genoemde termijnen van afhandeling wordt afgeweken, wordt daarvan met opgave van redenen, zo spoedig mogelijk, schriftelijk en zo mogelijk ook mondeling, mededeling gedaan aan de klager. Meegedeeld wordt daarbij de nieuwe termijn(en).

Artikel 11 Kosten

Aan de indiening van klachten zijn geen kosten verbonden voor de klager. Reiskosten van de klager komen voor vergoeding in aanmerking op basis van de werkelijk gemaakte reiskosten. In de regel komen de reiskosten van een de klager vergezellende persoon niet voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 12 Vastlegging en verantwoording

Per werksoort wordt een klachtenregister bijgehouden. Op basis van dit register brengt het bestuur jaarlijks een (geanonimiseerd) verslag uit betreffende de klachtafhandeling. Dit verslag wordt toegezonden aan de inspecties en subsidiegevers.

Artikel 13 Wijzigingen van dit reglement

Over wijzigingen van dit reglement wordt door het bestuur advies gevraagd aan de klachtencommissie, de Cliënten- en deelnemersraad, de Ondernemingsraad en de Vrijwilligersraad.

Artikel 14 Reglement betreffende de klachtencommissie

De klachtencommissie is onderhevig aan een reglement, dat als bijlage onderdeel vormt van dit reglement.

Bijlage 1

Reglement betreffende de klachtencommissie (hierna te noemen: de commissie)

Artikel 1 Onafhankelijkheid

Het bestuur van JMW draagt de zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van het bestuur werkzame commissie en verleent de commissie de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten.

Artikel 2 Benoeming en samenstelling

1. De commissie bestaat uit vijf leden. Zij worden benoemd door het bestuur voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van een eenmalige herbenoeming. Niet voor benoeming in aanmerking komen leden van de Raad van Toezicht, het Bestuur, de Cliënten- en deelnemersraad, de Vrijwilligersraad, de Gemeenschapsraad en werknemers van JMW.
2. Bij de samenstelling van de commissie i.c. bij de benoeming van commissieleden dient als richtsnoer een profiel waaraan de commissie als geheel voldoet: juridische achtergrond, kennis van en affiniteit met zowel het werkveld van JMW als zijn doelgroep, een evenwichtige verdeling van mannen en vrouwen. Daarnaast dient ten minste één commissielid expliciet het vertrouwen te genieten van de Cliënten- en deelnemersraad en één commissielid het vertrouwen van de Ondernemingsraad. Bij voorkeur hebben de voorzitter en de vicevoorzitter een juridische achtergrond.
3. Herbenoeming van een commissielid vindt plaats aan de hand van een beoordeling op basis van het voornoemde profiel. Het bestuur vraagt daarbij om een advies van de cliënten- en deelnemersraad, de ondernemingsraad en de vrijwilligersraad. Om gewichtige redenen kan het bestuur van JMW een commissielid ontslaan.

Artikel 3 Onpartijdigheid

1. De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen deelname van een lid in de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (waking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zal bemoeilijken. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar gegrond is. Het besluit wordt schriftelijk aan partijen megedeeld.
2. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Hij is daartoe verplicht indien de ander leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten en omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

3. Ingeval van bezwaar of verschoning wordt door de klachtencommissie het betreffende lid vervangen.

Artikel 4 Werkwijze

1. Bij het in behandeling nemen van een klacht wordt de samenstelling van de commissie bepaald, evenals de datum en de plaats van de zitting.
2. Om te komen tot een uitspraak vergadert de commissie achter gesloten deuren.
3. Voor een juiste beoordeling van de stukken kan de commissie schriftelijke informatie verlangen.
4. De commissie is bevoegd om getuigen en deskundigen te horen.
5. De voorzitter stelt de uitspraak op. Hij kan deze taak delegeren aan een ander commissielid.
6. De commissie neemt bij de behandeling van iedere klacht strikte vertrouwelijkheid in acht.
7. De samenstelling van de commissie bij de klachtafhandeling is afhankelijk van de beschikbaarheid van haar leden, met dien verstande dat:
 - a. de voorzitter of de vicevoorzitter daarvan altijd deel uitmaakt, tenzij beiden langere tijd niet beschikbaar zijn,
 - b. zij altijd bestaat uit ten minste 3 van de 5 leden.

Artikel 5 Kwaliteitszorg

1. Ter evaluatie van haar eigen functioneren en de kwaliteitsbevordering van het klachtmanagement van de instelling als geheel komt de commissie jaarlijks ten minste één keer bijeen in een daartoe belegde vergadering.
2. Van elke klacht die door bemiddeling is afgehandeld, ongeacht het resultaat ervan, ontvangt de commissie een verslag. Het verslag wordt opgesteld door de klachtenfunctionaris op basis van het in artikel 5.5 en 5.6 van dit reglement genoemde schrijven aan de klager.

Artikel 6 Vergoeding

De commissieleden ontvangen van JMW een vooraf overeengekomen vergoeding.