

## Klachtenregeling SOVEE

De bestuurder van SOVEE

Overwegende,

dat de medewerkers van SOVEE zich inspannen om op een zorgvuldige wijze diensten te verlenen aan cliënten;

dat niet kan worden voorkomen dat, ondanks de inspanningen van SOVEE, cliënten niet tevreden zijn over de dienstverlening van SOVEE;

dat het de voorkeur verdient om deze onvrede rechtstreeks met de betrokken medewerkers van SOVEE en/of met hun leidinggevenden te bespreken om samen te bezien of en hoe deze onvrede kan worden weggenomen;

dat deze voorkeur onverlet laat het recht van de cliënt zijn onvrede voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie;

dat het daarom noodzakelijk is een klachtencommissie in het leven te roepen en een klachtenregeling vast te stellen zodat cliënten de gelegenheid wordt geboden hun onvrede over gedragingen van (een medewerker van) SOVEE aan een onafhankelijke Klachtencommissie voor te leggen;

Stelt het volgende klachtenreglement vast voor SOVEE:

### Artikel 1 Begripsbepalingen

Cliënt	de jeugdige en/of zijn opvoeder, of de professional(s) aan wie SOVEE één of meer van zijn diensten verleent;
Dienstverlening	iedere vorm van hulp, begeleiding of ondersteuning die door SOVEE aan een cliënt wordt geboden;
Gedraging	ieder handelen, nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt;
Klacht	gemotiveerde schriftelijke of digitale uiting van onvrede over een gedraging van (een medewerker van) SOVEE waardoor de klager rechtstreeks in zijn belangen wordt geraakt, met het kennelijke doel dat deze gedraging wordt beoordeeld door de Klachtencommissie;
Klachtencommissie	de Klachtencommissie van SOVEE ingesteld door de bestuurder van SOVEE met als taak klachten over gedragingen van (een medewerker van) SOVEE te onderzoeken en te beoordelen;
Klager	degene die zijn onvrede uit over een gedraging waardoor hij zelf, of waardoor de jeugdige die hij vertegenwoordigt, rechtstreeks in zijn belangen wordt geraakt;

Medewerker	de beroepskracht die namens SOVEE diensten verleent aan een cliënt, daaronder ook verstaan de vrijwilliger/stagiaire die in opdracht van en onder aansturing van SOVEE diensten verleent aan een cliënt;
Wettelijk vertegenwoordiger	de ouder of de voogd die het gezag uitoefent over een jeugdige die nog geen achttien jaar oud is.

## **Artikel 2 De Klachtencommissie**

- 2.1 De bestuurder stelt een Klachtencommissie in die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten over gedragingen van (medewerkers van) SOVEE.
- 2.2 De Klachtencommissie bestaat minimaal uit drie leden en een voorzitter.
- 2.3 De voorzitter en de leden van de commissie worden door de bestuurder van SOVEE voor drie jaar benoemd, met de mogelijkheid om deze benoeming maximaal tweemaal met een zelfde termijn te verlengen.
- 2.4 De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij SOVEE.
- 2.5 De Klachtencommissie verricht zijn werkzaamheden conform de bepalingen van dit reglement.
- 2.6 Aan de behandeling van een klacht nemen minimaal twee leden en de voorzitter van de Klachtencommissie deel. Indien de voorzitter verhinderd is om aan de klachtbehandeling deel te nemen, treedt één van de leden op als plaatsvervangend voorzitter. In dat geval nemen naast de plaatsvervangend voorzitter twee andere leden van de Klachtencommissie deel aan de klachtbehandeling.

## **Artikel 3 Het indienen van een klacht**

- 3.1 Een klacht kan worden ingediend door een cliënt, of door zijn wettelijk vertegenwoordiger.
- 3.2 Een klacht kan worden behandeld door de Klachtencommissie voor zover de klacht een gedraging betreft van (een medewerker van) SOVEE waardoor de klager, of de minderjarige cliënt die hij vertegenwoordigt, rechtstreeks in zijn belangen wordt geraakt.
- 3.3 De klager dient zijn klacht schriftelijk of digitaal in bij de Klachtencommissie, met vermelding van:
  - zijn naam, zijn (email)adres en woonplaats;
  - indien de klager optreedt als wettelijk vertegenwoordiger de naam van de cliënt die hij vertegenwoordigt;
  - de gedraging waarover wordt geklaagd, zo mogelijk de naam van de medewerker(s) die bij de gedraging is of zijn betrokken en zo mogelijk de datum van deze gedraging;
  - de redenen van de onvrede over deze gedraging;
- 3.4 Een klacht dient binnen een jaar, gerekend vanaf de dag nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden, te worden ingediend bij de Klachtencommissie.
- 3.5 Een na deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

- 3.6 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.7 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de Klachtencommissie wordt ontvangen.
- 3.8 Wordt een klacht niet bij de Klachtencommissie maar elders binnen SOVEE ingediend, dan draagt de ontvanger van de klacht er zorg voor dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden naar de Klachtencommissie. Als tijdstip van ontvangst geldt de datum waarop de klacht de Klachtencommissie bereikt.
- 3.9 De Klachtencommissie zendt binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst naar de klager en een afschrift van de klacht naar de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd, alsmede naar zijn leidinggevende.

#### **Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 4.1 Na ontvangst van de klacht beslist de voorzitter van de Klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is, gelet op de hoedanigheid van de klager, de inhoud van de klacht, de termijn waarbinnen deze is ingediend en de gedraging waarop de klacht zich richt.
- 4.2 Is de voorzitter van mening dat de klacht niet ontvankelijk is, dan laat hij dit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd weten aan de klager en aan de medewerker over wiens gedraging is geklaagd.

#### **Artikel 5 Gesprek over de klacht tussen SOVEE en de klager**

- 5.1 Voordat de Klachtencommissie tot klachtbehandeling over gaat, beoordeelt de voorzitter of het, gelet op de inhoud van de klacht en de contacten die tussen SOVEE en de klager over de onvrede plaats hebben gevonden, mogelijk en gewenst is dat er een gesprek plaats vindt tussen SOVEE en de klager met als doel een gezamenlijke oplossing te vinden voor de onvrede van de klager. Meent de voorzitter dat een dergelijk gesprek mogelijk en gewenst is, dan vraagt hij de klager of hij een dergelijk gesprek wenst. Wenst de klager dit gesprek, dan wordt de termijn waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld, opgeschort tot de datum waarop het resultaat van het gesprek aan de voorzitter van de Klachtencommissie bekend is gemaakt.
- 5.2 Wenst de klager geen gesprek, dan volgt onmiddellijke klachtbehandeling door de Klachtencommissie.
- 5.3 Na het gesprek zoals bedoeld in lid 1, laat de klager de voorzitter van de Klachtencommissie weten of hij alsnog klachtbehandeling wenst. Indien dit het geval is volgt klachtbehandeling door de Klachtencommissie.

#### **Artikel 6 Klachtbehandeling**

- 6.1 De Klachtencommissie kan verzoeken schriftelijk of digitale informatie, van belang voor de beoordeling van de klacht, aan de Klachtencommissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis komt van de Klachtencommissie is voor de klager en voor de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de Klachtencommissie niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.

- 6.2 De Klachtencommissie spreekt geen oordeel over de gegrondheid van de klacht uit voordat de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd in de gelegenheid zijn gesteld schriftelijk of mondeling te worden gehoord. Over de vorm van het horen – mondeling of schriftelijk – beslist de Klachtencommissie.
- 6.3 Indien het horen van de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, mondeling plaatsvindt, geschiedt dit in beginsel in elkaars aanwezigheid. De Klachtencommissie beslist of er gegronde redenen zijn om de betrokkenen afzonderlijk te horen. Indien zij gescheiden worden gehoord, stelt de Klachtencommissie de klager en de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
- 6.4 De klager en de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen zich bij de klachtbehandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Degene over wiens gedraging wordt geklaagd kan zich ook laten bijstaan door zijn leidinggevende, of door een collega.
- 6.5 De Klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.

## **Artikel 7 Oordeel van de Klachtencommissie**

- 7.1 De Klachtencommissie stelt de bestuurder van SOVEE, de klager, degene over wiens gedraging wordt geklaagd en zijn leidinggevende binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 7.2 De Klachtencommissie streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in lid 1 genoemde termijn van zes weken. Is het voor de Klachtencommissie, ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan kan de Klachtencommissie deze termijn met maximaal vier weken verlengen. Zij doet daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, aan de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd en aan zijn leidinggevende.
- 7.3 Geeft de klacht, of het oordeel daar aanleiding toe, dan kan de Klachtencommissie aan haar oordeel één of meer aanbevelingen toevoegen. In haar aanbevelingen richt de commissie zich uitsluitend tot de bestuurder van SOVEE.

## **Artikel 8 Reactie van de bestuurder**

- 8.1 De bestuurder van SOVEE deelt de klager, de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd, zijn leidinggevende en de Klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht overneemt en of hij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal nemen. Is dit laatste het geval, dan wordt ook kort de aard van de te nemen maatregelen beschreven. Neemt de bestuurder het oordeel van de Klachtencommissie niet of maar ten dele over, dan beschrijft hij ook de redenen die tot dit besluit hebben geleid. De mededeling van de bestuurder van SOVEE zoals in dit lid wordt bedoeld, volgt uiterlijk binnen vier weken nadat de bestuurder het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht heeft ontvangen.

## **Artikel 9 Bekendmaking van de regeling**

- 9.1 De bestuurder draagt er zorg voor dat het klachtrecht en deze regeling op passende wijze aan klachtgerechtigden onder de aandacht wordt gebracht.
- 9.2 Deze regeling ligt ter inzage voor cliënten op de locaties van SOVEE en is eveneens digitaal beschikbaar op de website van SOVEE.

## **Artikel 10 Slotbepalingen**

- 10.1 Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2014.
- 10.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling SOVEE'.
- 10.3 Deze regeling kan door de bestuurder van SOVEE worden gewijzigd of ingetrokken.

Amersfoort, 1 maart 2014