



**Prokino**  
Zorg

## **Klachtenreglement**

# Klachtenreglement

## Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- 1.1 Locatie:  
een locatie van waaruit zorgactiviteiten in de betreffende regio worden georganiseerd.
- 1.2 Organisatie:  
stichting Prokino Zorg; een rechtspersoon die in organisatorisch verband beoogt om op professionele wijze de ontwikkeling van kinderen, jongeren en (jong)volwassenen te bevorderen door het aanbieden van (residentiele)zorg, begeleiding of andere hulp aan kind en gezin.
- 1.3 Diensten:  
de diensten die de organisatie, verspreid over het land, aanbiedt, te weten (residentiële)zorg, begeleiding of andere hulp aan kind en gezin.
- 1.4 Bestuur:  
de persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de diensten die de organisatie aanbiedt.
- 1.5 Medewerker:  
een persoon werkzaam bij stichting Prokino Zorg, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en mede onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
- 1.6 Cliënt:  
een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van stichting Prokino Zorg.
- 1.7 Klacht:  
een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door stichting Prokino Zorg of door een medewerker van stichting Prokino Zorg. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de cliënt van stichting Prokino Zorg.
- 1.8 Klager:  
een cliënt of een groep van cliënten, in relatie staand tot stichting Prokino Zorg, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.9 Klachtencommissie:  
de commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de organisatie om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.

## **Artikel 2. Samenstelling klachtencommissie**

- 2.1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 onafhankelijke leden en kan worden bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris wordt door de raad van bestuur aangewezen. De voorzitter van de klachtencommissie is onafhankelijk en dus niet werkzaam bij de organisatie. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog tweemaal voor eenzelfde periode worden benoemd.
- 2.2. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.
- 2.3. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
  - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
  - b. door het overlijden van een commissielid;
  - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
  - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
    - verwaarlozing van zijn taak;
    - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
  - e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14.1 van dit reglement.
- 2.4. Stichting Prokino Zorg ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

## **Artikel 3. Wraking en verschoning**

- 3.1. De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 3.2. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.

Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
- 3.3. Een lid van de klachtencommissie dient zich te allen tijd te onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) indien een ingediende klacht bij de klachtencommissie zich richt tegen het lid van de klachtencommissie.
- 3.4. In geval van terecht bezwaar, onttrekking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander onafhankelijk persoon, te benoemen door de overige twee leden van de klachtencommissie.

## **Artikel 4. Indiening van de klacht**

- 4.1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
  - a. de cliënt;

- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
  - c. zijn/haar nabestaanden;
  - d. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 4.2. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen de organisatie ingediend worden, over een gedraging van voor de organisatie werkzame personen jegens de cliënt of de inmiddels overleden cliënt.
- 4.3. Een klacht kan te allen tijde schriftelijk worden ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie..
- 4.4. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient schriftelijk mededeling te doen of te laten doen van intrekking van de klacht aan de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris informeert de klachtencommissie.
- 4.5. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 4.6. Bij een klacht neemt de regiodirecteur die de locatie onder zijn verantwoordelijkheid heeft, zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 7 werkdagen nadat hij van de klacht op de hoogte is gesteld, telefonisch contact op met de klager.
- 4.7. Van het telefonisch contact wordt een kort verslag opgesteld, waaruit in ieder geval moet blijken of de klager de klacht al dan niet formeel doorzet. Het verslag wordt door de regiodirecteur aan de voorzitter van de klachtencommissie en de raad van bestuur van stichting Prokino Zorg gestuurd.
- 4.8. Indien het telefonisch contact leidt tot een voor wederzijdse partijen bevredigende oplossing, dan is de klacht daarmee afgedaan. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt dit naar de klager, de voorzitter van de klachtencommissie en de raad van bestuur van stichting Prokino Zorg.

#### **Artikel 5. Behandeling van de klacht**

- 5.1. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 5.2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.
- 5.3. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 5.4. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 5.5. De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie te hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
- 5.6. Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt; of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie aan die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

### **Artikel 6. Bijstand**

- 6.1. De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

### **Artikel 7. Het verstrekken van inlichtingen**

- 7.1. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 7.2. Van het inwinnen van informatie van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 7.3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 7.4. Onverlet het bepaalde in 7.2 en 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

### **Artikel 8. Inzagerecht**

- 8.1. Zowel de klager, de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

### **Artikel 9. Beslissing klachtencommissie**

- 9.1. De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de raad van bestuur, uiterlijk twee maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2. Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de raad van bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

**Artikel 10. Maatregelen raad van bestuur**

- 10.1. De raad van bestuur deelt de klager en klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijke mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 10.2. Bij afwijking van de 10.1 genoemde termijn, doet de raad van bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de raad van bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

**Artikel 11. Periodieke rapportage**

- 11.1. De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de raad van bestuur en aan de ondernemingsraad.

**Artikel 12. Verslag en melding**

- 12.1. De raad van bestuur stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven;
  - a. een beknopte beschrijving van de klachtenreglement;
  - b. de wijze waarop stichting Prokino Zorg het klachtenreglement onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
  - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
  - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen gesteld in artikel 2 lid 2 van de wet;
  - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - g. de aard van de genomen maatregelen, bedoeld in artikel 2 lid 5 van de wet.
- 12.2. De raad van bestuur zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de met het toezicht belaste ambtenaar (zorgactiviteiten).
- 12.3. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de organisatie daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de organisatie ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspectie voor de Jeugdzorg. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg en/of begeleiding.

**Artikel 13. Bekendmaking klachtenreglement**

- 13.1. Stichting Prokino Zorg brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de cliënten, door plaatsing op de website. Het klachtenreglement is tevens op de locaties te verkrijgen.

**Artikel 14. Geheimhouding**

- 14.1. Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

- 14.2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 14.1 omschreven plicht mede.

**Artikel 15. Beschikbaar stellen faciliteiten**

- 15.1. Stichting Prokino Zorg stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 15.2. Vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

**Artikel 16. Bekorten termijnen**

- 16.1. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van een klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgaaf van redenen mede.

**Artikel 17. Vaststelling en wijziging van dit reglement**

- 17.1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van artikel 4.2.1/4.2.5 van de Jeugdwet, door het bestuur van de organisatie.

**Artikel 18. Slotbepalingen**

- 18.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- 18.2. De klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke leden.

**Adresgegevens klachtencommissie:**

Een klacht kan gestuurd worden naar de Klachtencommissie: [klachtbehandeling@prokino.nl](mailto:klachtbehandeling@prokino.nl)

Voor informatie over het klachtenreglement kunt u contact opnemen met  
Daphne thoe Schwarzenberg  
tel: 020 412 12 00