

## Klachtenregeling

### Klachtenregeling Scoor Pleegzorg

Scoor streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Scoor erkent dat zich desalniettemin situaties kunnen voordoen waarin jeugdigen en andere belanghebbenden zich wensen te beklagen over gedragingen van medewerkers van Scoor omtrent de hulpverlening of omtrent regelingen afspraken van de organisatie. Het recht op een zorgvuldige behandeling van klachten staat hierin centraal. De klachtenregeling voor cliënten en pleegouders van Scoor is gebaseerd op artikel 67, artikel 68 en artikel 4.2.1 van de Wet op de Jeugdzorg. Het streven naar optimale kwaliteit betekent dat Scoor zich zal inspannen om situaties van waaruit een klacht kan voortvloeien c.q. ontstaan te onderkennen en daarin proactief probleemoplossend te handelen. Het verdient de voorkeur dat, ook ná de formele indiening van een klacht, de klager en de betrokken medewerker en/of de leidinggevende in eerste instantie middels een bemiddelingsgesprek samen tot een oplossing proberen te komen. Als na de bemiddeling een bevredigende oplossing van de klacht uitblijft, doorloopt de klager, uitgaande van de schriftelijke indiening van een klacht, het traject van hoor en wederhoor in het kader van de klachtenprocedure bij de Klachtencommissie teneinde een uitspraak over de klacht te krijgen.

### 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **De Wet:** de Wet op de Jeugdzorg
- b. **Scoor:** Scoor Pleegzorg
- c. **Klacht:** elk op schrift naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers of van de instelling zelf. Een klacht wordt door Scoor (en de klachtencommissie) ontvankelijk geacht mits deze ingediend wordt door een klachtgerechtigde, deze gericht is op door Scoor geleverde diensten (individuele begeleiding, groepsbegeleiding, gezinsbegeleiding en/of pleegzorgbegeleiding) en deze betrekking heeft op een of meerdere cliënten die op het moment van ontvangst van de klacht in zorg zijn bij Scoor volgens een afgegeven indicatie.
- d. **Gedraging:** enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager
- e. **Klager:** een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder
- f. **De aangeklaagde:** de instelling zelf of de medewerker, werkzaam in de instelling, tegen wie de klacht zich richt
- g. **Klachtencommissie:** de door Scoor op grond van artikel 67, artikel 68 en artikel 4.2.1 van de Wet op de Jeugdzorg ingestelde instantie voor de behandeling van de bij Scoor ingediende klachten
- i. **Bemiddelingsgesprek:** een gesprek tussen een daartoe namens Scoor aangewezen persoon en de klager om te bezien of het verschil van mening dat c.q. de situatie die ten grondslag ligt aan de klacht kan worden opgelost zonder behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

### 2. De Klachtencommissie

#### Artikel 2. Werving, benoeming, samenstelling en ontheffing van leden

1. Scoor heeft een onafhankelijke Klachtencommissie, die klachten behandelt conform deze regeling.
2. De leden van de Klachtencommissie worden en zijn door Scoor geworven en benoemd. De leden van de commissie hebben geen arbeidsovereenkomst of een andere overeenkomst ter levering van diensten met Scoor.
3. Leden worden bij werving en benoeming door Scoor beoordeeld op hun deskundigheid ten aanzien van de uitoefening van hun functie.
4. De Klachtencommissie wordt door Scoor samengesteld en bestaat uit tenminste drie leden
5. Scoor benoemt uit de leden een voorzitter.

6. Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de Klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de Klachtencommissie. Indien noodzakelijk neemt een van de leden de taken van de voorzitter waar tijdens diens afwezigheid.
7. Leden worden door Scoor benoemd voor een periode van maximaal drie jaar. Scoor kan een lid telkens herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal drie jaar (voor een maximum van 3 perioden).
8. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt tussentijds door ontheffing, ontslag op eigen verzoek in te dienen bij Scoor, het niet langer voldoen aan de voorwaarden voor benoeming of overlijden.
9. Bij ontstentenis van een der leden van de Klachtencommissie of ontslag op eigen verzoek wordt zo spoedig mogelijk door Scoor de Klachtencommissie hernieuwd samengesteld.
10. Een lid kan door Scoor van zijn functie ontheven worden wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van Scoor kan worden verlangd. Ontheffing geschiedt aan het lid, schriftelijk en met opgaaf van redenen. Indien noodzakelijk, stelt Scoor de Klachtencommissie hernieuwd samen.
12. De leden van de Klachtencommissie hebben een plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

### 3. Wie kan een klacht indienen?

#### Artikel 3. Vertegenwoordiging

1. Een klachtgerechtigde kan jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, iemand die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder zijn. Een derde is klacht gerechtigd wanneer hij/zij aannemelijk kan maken dat hij/zij namens de klachtgerechtigde handelt. In ieder geval heeft een klager de mogelijkheid een klacht in te dienen over een gedraging van een voor Scoor werkzame persoon alsmede over de organisatie zelf dat gevolgen heeft voor een klager.
2. Klachten van medewerkers van Scoor over hun werkgever of over andere medewerkers van Scoor vallen niet onder deze klachtenregeling. Deze vallen onder het tuchtrecht (College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers/NVMW).
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### 4. Indiening van klachten bij de Klachtencommissie

#### Artikel 4. Wijze van indienen

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal en te zijn ondertekend.
2. De klacht moet worden ingediend bij Klachtencommissie Scoor, op het volgende adres:

*Scoor Pleegzorg  
T.a.v. Management, betreft; klacht  
Mijnzetellaan 2  
6412 EN Heerlen*

3. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure en krijgt de klager, *indien klager dat wenst*, deze regeling van de klachtencommissie toegestuurd.
4. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen zeven werkdagen mededeling aan degenen op wie de klacht betrekking heeft en aan de directie van Scoor. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure.
5. Aan het besluit rondom een klacht door de klachtencommissie wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een andere manier bij de klacht is betrokken.
6. De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten: een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft; de naam de medewerker tegen wie de klacht is gericht; een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden; naam en adres van de klager.

## Artikel 5. Regels voor verwerking van de klacht

Als de klacht wordt ingediend bij Scoor zal het Management er zorg voor dragen dat de ingediende klacht per direct wordt doorgezonden aan de Klachtencommissie ter informatie. De leidinggevende van de aangeklaagde kan, indien hij op deze wijze kennis heeft genomen van de klacht direct een bemiddelingsgesprek proberen aan te gaan, zoals bedoeld in artikel 8 leden 2 en 3, van deze regeling. Bij een dergelijk bemiddelingsgesprek stuurt de leidinggevende de klacht direct door aan de Klachtencommissie met de mededeling dat er eerst een bemiddelingsgesprek zal plaatsvinden. De leidinggevende doet binnen twee weken na doorzending van de klacht aan de Klachtencommissie mededeling van het resultaat van deze inspanningen.

## Artikel 6. Administratie

1. De Klachtencommissie houdt een register bij waarin alle binnengekomen klachten worden opgetekend.
2. De klager, de aangeklaagde, alsmede de leidinggevende van de aangeklaagde, ontvangen binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.

## 5. Behandeling van klachten door de Klachtencommissie

### Artikel 7. Niet behandeling, niet-ontvankelijkverklaring en kennelijke ongegrondheid van een klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld door de Klachtencommissie indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling.
2. De Klachtencommissie kan de klacht niet ontvankelijk verklaren wanneer niet is voldaan aan de formele vereisten van indiening van de klacht zoals in deze regeling is geformuleerd of wanneer de klacht door niet klachtgerechtigden is ingediend.
3. De Klachtencommissie stelt de klager en aangeklaagde schriftelijk van de niet-behandeling, de niet-ontvankelijk verklaring of kennelijke ongegrondheid van een klacht op de hoogte en vermeldt daarbij de redenen.
4. In geval van twijfel omtrent de ontvankelijkheid van een klacht zal de klacht in het voordeel van de klager toch ontvankelijk worden verklaard en behandeld worden conform deze regeling.

## 6. Bemiddelingsgesprek voorafgaande aan (eventueel) horen

### Artikel 8. Bemiddeling

1. Indien een klacht ontvankelijk wordt geacht, kan de klacht ten eerste ter bemiddeling worden voorgelegd aan het management van Scoor.
2. Indien klager daarmee instemt, zal het management de klager en aangeklaagde oproepen om onderling te komen tot het oplossen van de klacht. Indien de klager niet komt opdagen bij het bemiddelingsgesprek zal Scoor opnieuw een datum voor dit gesprek aanbieden. Indien de klager tweemaal niet komt opdagen bij het bemiddelingsgesprek zal de klager per brief of mail worden gevraagd om zelf het initiatief te nemen tot een gesprek. Indien dit niet gebeurt, zal de mogelijkheid tot een bemiddelingsgesprek komen te vervallen. Hierna is het alleen nog mogelijk om de klacht in te dienen bij de externe Klachtencommissie.
3. De aangeklaagde dient voor het bemiddelingsgesprek plaats heeft een verweerschrift naar aanleiding van de klacht in te dienen bij het management. Een afschrift van dit verweerschrift wordt toegezonden naar de klager en naar de klachtencommissie.
4. Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door het management schriftelijk verslag gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie. Het verslag bevat een korte weergave van hetgeen naar voren is gekomen en de (eventueel) gemaakte afspraken. De klachtenprocedure kan in dit kader voor ten hoogste vier weken worden opgeschort indien de klager zich wil beraden over voortzetting van de klacht.
5. Indien bemiddeling voor alle partijen naar tevredenheid is verlopen wordt het verslag door klager, aangeklaagde en klachtencommissie ondertekend en wordt de klacht als ingetrokken beschouwd waarna het dossier wordt gesloten.

## 7. Hoor traject

### Artikel 9. Traject van hoor en wederhoor

1. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
2. De Klachtencommissie krijgt, na toestemming van de klager, de beschikking over alle stukken betreffende de klacht en de hulpverlening die aanleiding was tot de klacht. Ook de klager en de aangeklaagde krijgen de beschikking over deze stukken.
3. De Klachtencommissie kan bij partijen en bij derden verzoeken om schriftelijke informatie aan haar te overleggen, doch alleen voor zover deze informatie voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kan zijn.
4. Bij het verstrekken van informatie dienen de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) en de Wet op de jeugdzorg als uitgangspunt. Alle informatie die vervolgens ter kennis van de commissie komt, is voor klager en aangeklaagde ter inzage en kan tijdens de behandeling van de klacht aan de orde komen.
5. In afwijking van het in het vorige lid bepaalde kan de Klachtencommissie op verzoek van een der partijen besluiten dat bepaalde stukken als bedoeld in het tweede lid niet door de wederpartij kunnen worden ingezien. Als dan deelt de Klachtencommissie wel de zakelijke inhoud van deze vertrouwelijke stukken aan de wederpartij mee.
6. De Klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voorafgaande aan de hoorzitting.
7. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een der partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de Klachtencommissie, en de Klachtencommissie op grond daarvan van oordeel is dat van het beginsel van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting dient te worden afgezien.
8. De Klachtencommissie is bevoegd tijdens de hoorzitting getuigen en deskundigen te horen. Het is ter beoordeling aan de Klachtencommissie of het horen van getuigen en deskundigen in het bijzijn van partijen geschiedt.

### Artikel 10. Vertrouwenspersoon

De klager en aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

## 8. Uitspraak Klachten Commissie

### Artikel 11. Wraking en verschoning

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (wraking).
2. De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt zo snel mogelijk, hetzij schriftelijk hetzij mondeling – naar gelang de stand van zaken waarin de klachtenafhandeling zich bevindt – medegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt schriftelijk bevestigd aan partijen.
3. Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (verschoning). Een lid is dat verplicht te doen, indien de beide overige leden van de Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van dit lid voordoen.
4. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een namens Scoor te benoemen ander lid van de klachtencommissie. Indien van wraking of verschoning geen sprake is, wordt de klachtafhandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

## Artikel 12. Schorsing of voorlopige voorziening

Indien de Klachtencommissie in welk traject van de klachtprocedure dan ook de mening is toegedaan dat schorsing of een voorlopige voorziening gerechtvaardigd is, brengt zij dienaangaande een aanbeveling uit aan Scoor, die binnen zeven werkdagen een gemotiveerde beslissing neemt overeenkomstig hetgeen verder is bepaald in artikel 14.

## Artikel 13. Uitspraak door de Klachtencommissie

1. Binnen zes weken na ontvangst van een klacht zal de Klachtencommissie schriftelijk uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn doet de Klachtencommissie hiervan schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Het bemiddelingsgesprek zoals omschreven in artikel 8 kan in ieder geval een duidelijke reden zijn.
3. De Klachtencommissie kan een klacht, indien ontvankelijk, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
4. De uitspraak van de Klachtencommissie is met redenen omkleed en gaat eventueel vergezeld van aanbevelingen naar Scoor.
5. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, de aangeklaagde en de teamleider van de aangeklaagde. Daarnaast wordt de uitspraak toegestuurd aan het management van Scoor.

## 9. Beslissingen van Scoor naar aanleiding van een uitspraak

### Artikel 14. Beslissingen van Scoor

1. Binnen vier weken na de bekendmaking van de uitspraak van de Klachtencommissie deelt het management van Scoor schriftelijk aan de klager mee of hij de uitspraak en de eventueel daarbij gedane aanbevelingen van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van het oordeel van de Klachtencommissie maatregelen neemt en, zo ja, welke. Een afschrift van bedoelde mededeling wordt tevens toegestuurd aan de Klachtencommissie, aan de aangeklaagde en aan de direct leidinggevende van de aangeklaagde.
2. Bij afwijking van de termijn genoemd in het vorige lid, doet Scoor daarvan, met redenen omkleed, mededeling aan de klager onder vermelding van de wettermijn waarbinnen hij zijn standpunt aan de klager kenbaar zal maken. Dit uitstel kan ten hoogste vier weken bedragen. Een afschrift van de mededeling wordt toegestuurd aan de Klachtencommissie, de aangeklaagde en de direct leidinggevende van de aangeklaagde.

## 10. Reiskostenvergoeding

### Artikel 15. Vergoeding

De leden van de Klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten een reiskostenvergoeding van Scoor. Reiskostenvergoeding worden door Scoor vastgesteld en kunnen per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

## 11. Registratie van klachten

### Artikel 16. Registratie

De Klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. Registratie geschiedt vanuit administratief oogpunt en vanwege procesrechtelijke aspecten. In het klachtenregister worden de volgende gegevens geregistreerd: datum van indiening van de klacht, naam van de klager, naam van de aangeklaagde, aard en inhoud van de klacht, wijze van afhandeling, de beslissing en/of aanbevelingen van de Klachtencommissie, de eventuele daaropvolgende beslissing van Scoor, en de datum van sluiting van het dossier na intrekking, afronding of beëindiging van de klacht.

Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtenregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar. Een klachtenregister wordt aan het einde van de maand december van een kalenderjaar officieel afgesloten.

### **Artikel 17. Klachten dossier**

De stukken die op een klacht betrekking hebben, berusten bij de Klachtencommissie in een apart klachtendossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.

### **Artikel 18. Kwartaal- en jaarverslagen**

1. De Klachtencommissie brengt aan Scoor jaarlijks, voor 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aangaande het voorgaande kalenderjaar, met betrekking tot het aantal en de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen. Een beknopte evaluatie van de werkbaarheid van de klachtenregeling maakt deel uit van dat verslag, alsmede een evaluatie van de werkzaamheden van de Klachtencommissie.
2. Na verslaglegging door de Klachtencommissie draagt Scoor er zorg voor dat –met inachtneming van hetgeen door de Klachtencommissie is verwoord– het gedeelte van het verslag van de Klachtencommissie duidelijk naar voren komt in een door Scoor verder samen te stellen openbaar verslag. In het openbaar verslag beschrijft Scoor de volgende onderwerpen: een beknopte beschrijving van de klachtenregeling; de wijze waarop Scoor de regeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht; de samenstelling van de Klachtencommissie; in welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten waarbij de onafhankelijkheid van Scoor, de termijnen waarop uitspraak wordt gedaan dan wel daarvan wordt afgeweken, het waarborgen van het daadwerkelijk plaatsvinden van hoorzittingen en de bijstand van partijen heeft plaats gevonden.

## **12. Wijziging klachtenregeling**

### **Artikel 19. Wijzigingen**

Deze regeling kan worden gewijzigd door Scoor nadat de Klachtencommissie in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. Scoor meldt aan de Klachtencommissie in hoeverre hun adviezen in het wijzigingsvoorstel worden verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt de reden daarvan in de kennisgeving aangegeven.

## **13. Bekendmaking Regeling**

### **Artikel 20. Bekendmaking**

Deze regeling wordt door Scoor bekend gemaakt op de website van Scoor. Bij aanvang van een hulpverleningstaak door Scoor (gedurende de intake) wordt de betreffende website aan de cliënt ter beschikking gesteld, waar ingegaan wordt op de hoofdlijnen van de klachtenregeling.

## **14. Nadere uitwerking regeling**

### **Artikel 21. Uitwerking regeling**

1. De Klachtencommissie heeft de mogelijkheid in een reglement vast te leggen op welke wijze de werkzaamheden worden verricht.
2. Dit reglement dient enerzijds als een reglement van orde en anderzijds als een invulling c.q. aanvulling ten behoeve van een nadere uitwerking van deze regeling.
3. Het reglement van orde van de Klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de onderhavige klachtenregeling. Wanneer bepalingen uit dit reglement strijdig zijn met bepalingen in de klachtenregeling, prevaleren de bepalingen uit de klachtenregeling.