

Huishoudelijk Reglement ter uitvoering van het 'Reglement ten behoeve van de Klachtencommissie Zelfregie- en herstelorganisaties'¹

Versie 2.0

Oorspronkelijke versie: 4 maart 2014

Huidige versie 2.0: 7 augustus 2023

Artikel 1: Algemeen

- 1.1 De samenstelling van en de doelstelling van de klachtenbehandeling door de klachtencommissie hierna verder te noemen de commissie - staan omschreven in het reglement ten behoeve van de klachtencommissie - hierna verder te noemen het reglement.
- 1.2 De commissie neemt de hierna omschreven werkafspraken in acht.
- 1.3 De commissie bevordert een voortvarende en inwonervriendelijke behandeling van een klacht.

Artikel 2: Bevoegdheden commissie

De commissie heeft de volgende bevoegdheden om haar functie te kunnen uitoefenen:

- het inwinnen van informatie en het inzien van stukken over de klacht, nadat toestemming hiervoor is gegeven door de inwoner (of diens vertegenwoordiger). De betreffende wettelijke bepalingen zijn hierbij van toepassing en worden ook daadwerkelijk nagekomen;
- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het eventueel horen van getuigen;
- het desgewenst inschakelen van deskundigen.

Artikel 3: Indienen van een klacht

Als de voorzitter vindt dat het klaagschrift niet voldoet aan de eisen die artikel 3.2 van het reglement stelt, zal hij de inwoner vragen ontbrekende of gewenste gegevens te verstrekken; zo nodig zal hij inwoner verwijzen naar een daartoe aangewezen persoon of instelling, die inwoner kan helpen bij het op schrift zetten van de klacht. Desgewenst is het mogelijk dat de ambtelijk secretaris een klacht schriftelijk verwoordt, als een inwoner daar zelf minder of niet toe in staat is.

Artikel 4: Ontvankelijkheid

- 4.1 Voordat tot onderzoek en behandeling van de klacht wordt overgegaan, stelt de voorzitter in overleg met de ambtelijk secretaris vast dat inwoner ontvankelijk is in zijn klacht. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift.
Indien een termijn is gesteld waarbinnen de nog ontbrekende of aanvullende gegevens kunnen worden ingebracht, zoals omschreven in artikel 3.3 van het reglement, gaat de in de tweede volzin onder punt 4.1 gestelde termijn van vijf werkdagen in, vanaf het moment van ontvangst van deze gegevens.
- 4.2 Inwoner wordt door de commissie niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht als: de klacht niet voldoet aan de eisen die artikel 1 van het klachtenreglement stelt;
 - de gestelde termijn van indienen van ontbrekende dan wel aanvullende gegevens ex artikel 3.3. van het reglement, ongebruikt is verstreken;
 - de klacht ook na de ontvangst van ontbrekende dan wel aanvullende gegevens, nog steeds niet voldoet aan de eisen die artikelen 1 en 3.2 van het reglement stellen;
 - een gelijke klacht van de inwoner nog bij de commissie in behandeling is;
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich - na de behandeling door de commissie en het naar aanleiding daarvan door het bestuur van de deelnemende organisatie genomen besluit - geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.Indien de commissie inwoner niet-ontvankelijk verklaart in zijn klacht, deelt de voorzitter dit schriftelijk mee in de ontvangstbevestiging aan inwoner. Hierbij wordt ook de reden van niet-ontvankelijk verklaren aan inwoner medegedeeld. Een afschrift daarvan brengt hij ter kennis van het bestuur van de betreffende organisatie.

¹ Daar waar in dit reglement 'hij' en 'zijn' wordt gebruikt, wordt tevens bedoeld 'zij' en 'haar' of 'hen' en 'diens'.

- 4.3 De commissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraken over aansprakelijkheid. Verzoekschriften tot het toekennen van schadeclaims worden doorverwezen/doorgezonden naar het bestuur van de betreffende aangesloten organisatie.

Artikel 5: Behandeling klacht

- 5.1 De commissie stuurt inwoner en aangesloten organisatie/betrokken medewerker binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst van het klaagschrift. Beide partijen worden daarbij geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure. Wanneer een termijn is gesteld waarbinnen de ontbrekende of aanvullende gegevens kunnen worden ingebracht, zoals omschreven in artikel 3.3 van het reglement, gaat deze termijn in vanaf het moment van ontvangst van deze gegevens.
- 5.2 De commissie vraagt de aangesloten organisatie/betrokken medewerker om schriftelijk op de klacht te reageren. De aangesloten organisatie/betrokken medewerker dient dit te doen binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift van de commissie. Indien uitvoering is gegeven aan het gestelde in artikel 3.3 reglement, gaat deze termijn in vanaf het moment van ontvangst van de ontbrekende of aanvullende gegevens.
- 5.3 De commissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op.
- 5.4 De behandeling van de klacht geschiedt, conform artikel 8.2 reglement, door drie leden. Deze drie leden zijn: de voorzitter/secretaris, twee leden uit een van de aangesloten organisaties, met uitzondering van de organisatie van de medewerker waartegen de klacht zich richt. De voorzitter zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht of na ontvangst van de ontbrekende of aanvullende gegevens, zoals omschreven in artikel 3.3 van het reglement, de overige twee leden aanwijzen die de klacht mede zullen gaan behandelen.
- 5.5 Bij de behandeling van de klacht wordt in principe het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.
- 5.6 De klachtencommissie kan zelf bepalen of een klacht mondeling of schriftelijk wordt behandeld. Inwoner en aangesloten organisatie/betrokken medewerker worden, indien daartoe aanleiding bestaat, uitgenodigd voor een behandeling van de klacht. De behandeling zal plaatsvinden binnen 5 weken na ontvangst van het klaagschrift of de ontbrekende of aanvullende gegevens, zoals omschreven in artikel 3.3 van het reglement, tenzij anders aangegeven.
Een mondelinge behandeling zal in beginsel in de plaats worden gehouden waar de ZHO, wiens medewerker de klacht betreft, is gevestigd.
- 5.7 Inwoner en aangesloten organisatie/betrokken medewerker kunnen aangeven niet gezamenlijk bij de mondelinge behandeling van de klacht aanwezig te willen zijn. De commissie respecteert deze wens.
- 5.8 Zowel inwoner als aangesloten organisatie/betrokken medewerker kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen en voor hun eigen rekening komende raadsman.
- 5.9 Zowel inwoner als aangesloten organisatie/betrokken medewerker kunnen aan de commissie schriftelijk/mondeling verzoeken overgelegde verklaringen van getuigen of deskundigen bij de behandeling en de beoordeling van de klacht te betrekken en daarover ook een standpunt in te nemen.
- 5.10 Als inwoner of aangesloten organisatie/betrokken medewerker getuigen of deskundigen voor de commissie wil laten verschijnen, richt hij daartoe een schriftelijk of mondeling verzoek aan de voorzitter van de klachtencommissie. Dit verzoek moet uiterlijk 5 werkdagen voor de datum van de mondelinge behandeling worden ingediend. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige(n) en/of deskundige(n) bekend gemaakt. De voorzitter beslist over de toelating van deze getuige(n) en/of deskundige(n). Als het een gemachtigde van de getuige of de deskundige betreft wordt, alvorens de klacht wordt behandeld, een toepasselijke machtigingsverklaring ingediend.
- 5.11 Inwoner en aangesloten organisatie/betrokken medewerker hebben het recht op inzage en kopie van het gehele dossier dat is samengesteld in verband met de behandeling van de klacht en de oordeelsvorming hierover door de commissie.

Artikel 6: Uitspraak

- 6.1 De commissie streeft, bij de beoordeling van de klacht naar overeenstemming in de meningsvorming tussen de leden van de commissie, naar unanieme besluitvorming. De commissie besluit, in voorkomende en uitzonderlijke gevallen, bij meerderheid van stemmen. Als de stemmen staken, geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 6.2 De commissie stelt haar uitspraak vast binnen 4 weken nadat de behandeling heeft plaatsgevonden.
- 6.3 De uitspraak omvat de volgende elementen:
- een samenvatting van de klacht
 - overwegingen van procedurele aard met betrekking tot de klacht
 - overwegingen van de commissie over de klacht
 - een oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht
 - een motivering en onderbouwing van dat oordeel
 - een advies met betrekking tot eventuele maatregelen ter voorkoming van een herhaling van de klacht die de aangesloten organisatie/betrokken medewerker direct raakt en die wellicht door de deelnemende organisatie bij de uiteindelijke besluitvorming betrokken kan worden.
- 6.4 De commissie zendt de uitspraak aan de inwoner, de medewerker en de aangesloten organisatie. Dit geschiedt binnen 5 werkdagen nadat de uitspraak is vastgesteld.
- 6.5 Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroepsmogelijkheid en er wordt niet over gecorrespondeerd of anderszins gecommuniceerd.

Artikel 7: Organisatie werkzaamheden

De commissie vergadert zoveel als nodig is voor een goede uitoefening van haar taken en een tijdige afhandeling van de klachten.

Artikel 8: Registratie

- 8.1 De commissie draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.
- 8.2 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van inwoner, aangesloten organisatie/betrokken medewerker en van eventuele anderen is gewaarborgd.

Artikel 9: Jaarverslag

De klachtencommissie stelt jaarlijks - op basis van de registratie - een geanonimiseerd verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de commissie, de evaluatie van de klachtenprocedure en een overzicht van de financiën. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de besturen van de aangesloten organisaties voor 1 april van het daarop volgende jaar.

Artikel 10: Geheimhouding en privacy

De geheimhoudingsplicht van commissieleden duurt voort na beëindiging van het lidmaatschap van de commissie.

Artikel 11: Faciliteiten

- 11.1 De aangesloten organisaties voorzien in de nodige faciliteiten en middelen voor het goed kunnen functioneren van de commissie.
- 11.2 De leden van de commissie ontvangen van de samenwerkende organisaties een (on)kostenvergoeding.

Artikel 12: Slotbepalingen

- 12.1 In alle gevallen waarin het huishoudelijk reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid. De commissie stelt de besturen van de aangesloten organisaties hiervan op de hoogte.
- 12.2 Deze werkafspraken kunnen, na verkregen instemming door de besturen van de aangesloten organisaties, door de commissie worden gewijzigd. De commissie doet van deze wijziging aan de besturen van deze organisaties mededeling.
- 12.3 Dit huishoudelijk reglement is vastgesteld in het bestuur van:

Naam instelling

datum

Inwerkingtreding van dit reglement zal geschieden op datum van vaststelling.
