

Klachtenregeling

Jeugdzorg Zorgaanbieders Zuid

1 september 2005

Voorwoord

Volgens de Wet op de jeugdzorg moet elke voorziening van jeugdzorg een schriftelijke klachtenregeling treffen. Dit document is de gezamenlijke klachtenregeling van Bureau Jeugdzorg Rotterdam Hieronder zijn de instellingen aangegeven die zich verbonden hebben aan deze klachtenregeling. De regeling geldt voor iedereen die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van één van deze rechtspersonen.

De bij de regeling aangesloten rechtspersonen onderhouden gezamenlijk een onafhankelijk secretariaat voor de klachtencommissie. Elk van de aangesloten rechtspersonen draagt bij dit secretariaat voor, wie zitting (mogen) hebben in de commissie, waarin het uitgangspunt van de wet, namelijk onafhankelijk van de betreffende rechtspersoon, voorwaarde is. Het is derhalve toegestaan hiervoor medewerkers aan te wijzen van één van de andere verbonden rechtspersonen. Op deze manier wordt recht gedaan aan de behoefte om specifieke deskundigheid in de commissie in te brengen, alsmede aan het recht dat is toegekend door een instelling aan een Cliëntenraad om een voordracht te doen voor een zetel in de klachtencommissie. Eén en ander wordt nader geregeld in het huishoudelijk reglement dat bij deze klachtenregeling hoort.

De Klachtenregeling is op aanvraag verkrijgbaar en wordt opgestuurd aan iedereen die een klacht bij het secretariaat van de commissie indient. Voor dagelijks gebruik en informatie is een folder opgesteld, die bij de start van de hulpverlening bij een aangesloten rechtspersoon door de hulpverlener uitgereikt wordt.

De klachtenregeling bestaat uit drie onderdelen: het klachtreglement, een huishoudelijk reglement en een profiel van een lid voor de commissie.

Aangesloten rechtspersonen uit de Stadsregio Rotterdam:

Stichting Lindenhof,
Stichting Flexus,
Horizon, Stek,
Trivium, Cardea,
Stichting Jeugdformaat,
Stichting Timon en
Stichting Prokino

Klachtenregeling

Inleiding

Op 1 januari 2005 treedt de Wet op de Jeugdzorg in werking.

Op grond van Hoofdstuk XII Klachtrecht artikel 67 en 68 van deze wet dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten van cliënten. In de wet heeft ook ten aanzien van het klachtrecht een belangrijke wijziging plaatsgevonden. In de vorige wet, de Wet op de Jeugdhulpverlening, diende de Interne Klachtencommissie tenminste uit drie leden te bestaan en een niet bij de instelling werkzame voorzitter te hebben. In de Wet op de Jeugdzorg dient de klachtencommissie uit minimaal drie personen te bestaan die geen van allen werkzaam zijn voor de instelling. Een commissie bestaande uit onafhankelijke leden. Daarnaast was er in de oude wet een mogelijkheid tot een bepaalde vorm van hoger beroep bij de Provinciale Klachtencommissie. In de Wet op de Jeugdzorg komt de Provinciale Klachtencommissie niet meer voor.

De vaak gehoorde kritiek dat bij de klachtbehandeling door een klachtencommissie het oordeel en de aanbevelingen van die klachtencommissie tot weinig of niets zouden verplichten, wordt weerlegd door een aantal nieuwe wettelijke verplichtingen. Naast de onafhankelijkheid van de klachtencommissie wordt een wettelijk verplicht klachtenjaarverslag geïntroduceerd, waar de klachtencommissie zich verantwoordt. De provincie, de stadsregio of het stadsgewest kan de instelling aanspreken naar aanleiding van dat verslag als zij aanbevelingen van de klachtencommissie naast zich neerlegt. Zowel de onafhankelijkheid als het jaarverslag zal daarom bijdragen aan betere en effectievere klachtenbehandeling, aldus de Memorie van Toelichting op de Wet op de Jeugdzorg.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 *Gedraging:*

Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen.

1.2 *Klager:*

De cliënt, de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, andere die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgen en opvoeden of degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent die onvrede wenst te uiten over een gedraging van een medewerker of medewerkers van een van de stichtingen en of van voor hen werkzame personen.

1.3 *Klacht:*

Is een uiting van ontevredenheid van een klager over gedragingen dan wel de bejegening van de stichtingen of van een medewerker of van medewerkers of andere voor de stichtingen werkzame personen.

1.4 *Beklaagde:*

De instelling op wie of op wiens medewerkers of anderszins voor haar werkzame personen de klacht betrekking heeft.

1.5 *Commissie:*

De klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 68 Wet op de Jeugdzorg.

1.6 *De directie/bestuurder:*

De directie/bestuurder van de stichting en de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, onder sub f en g, van de Wet op de Jeugdzorg.

- 1.7 *De vertrouwenspersoon:*
Degene die door de cliënt gevraagd wordt bij de hoorzitting ter ondersteuning aanwezig te zijn. Dit kan de vertrouwenspersoon zijn van het AKJ of een andere organisatie, maar ook een jurist.
- 1.8 *De stichtingen:*
De stichting Cardea, stichting Flexus, stichting Horizon, stichting Jeugdformaat, stichting Lindenhof, stichting Stek, stichting Trivium, stichting Timon.
- 1.9 *De instelling:*
Een van de onder 1.7 genoemde stichtingen.

Artikel 2. De commissie

- 2.1 De stichtingen hebben een klachtencommissie die bestaat uit 5 leden inclusief de voorzitter. De leden zijn niet werkzaam bij de stichtingen. Drie leden van de commissie waaronder de voorzitter behandelen een klacht. De commissie werkt in wisselende samenstelling.
- 2.2 De leden worden benoemd door de gezamenlijke besturen van de stichtingen voor een termijn van 4 jaar; zij kunnen tot tweemaal toe herbenoemd worden.
- 2.3 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.
- 2.4 Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

Artikel 3. De klachtbehandeling

- 3.1 Klager wendt zich schriftelijk tot de commissie. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. In voorkomende gevallen kan de klacht ook mondeling worden ingediend. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk zowel aan de klager als aan de beklagde. Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, overleden is.
- 3.2 De klacht wordt in principe binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
- 3.3 Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van de Wet op de Jeugdzorg en deze regeling. (zie bijlage 1 Wet op de Jeugdzorg) Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk acht zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager en de directie/bestuurder van de instelling mededelen.
- 3.4 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de klager en de beklagde in ieder geval binnen maximaal twee weken in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid.
- 3.5 De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en beklagde.
- 3.6 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en is verplicht tot geheimhouding. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt te allen tijde een verslag gemaakt.

- 3.7 De commissie kan beslissen in overleg met de klager en de beklagde de klacht via bemiddeling af te handelen. De commissie stelt hiervoor een termijn vast.
- 3.8 De commissie stelt de klager, de beklagde en de directie/bestuurder binnen zes weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 3.9 Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde. onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

Artikel 4. De klachtafhandeling

- 4.1 De algemeen directeur van de instelling tegen wie of tegen wiens medewerker de klacht gericht is, deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Indien hij afwijkt van het oordeel van de commissie dient hij daarvan de redenen aan te geven.
- 4.2.1 Indien het de algemeen directeur niet mogelijk is, zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie geklaagd is en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Artikel 5. Verslaglegging

- 5.1.1 De directie/bestuurder van elke stichting afzonderlijk draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Hierin dienen te zijn opgenomen:
 - a. een beknopte beschrijving van deze regeling;
 - b. de wijze waarop de stichtingen deze regeling onder de aandacht van hun cliënten hebben gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van het gestelde in artikel 68 lid 2 van de Wet de Jeugdzorg;
 - e. het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
 - f. een geanonimiseerde weergave van de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie;Het verslag van de klachtbehandeling kan worden opgenomen in het jaarverslag van de instelling. Dit verslag wordt voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar gezonden aan Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland en/of het bestuur van de Stadsregio Rotterdam en/of het bestuur van Stadsgewest Haaglanden, aan de Inspectie Jeugdzorg en aan de betrokken cliëntenorganisaties cq. klachtondersteuningsorganisaties.

Deze regeling is vastgesteld september 2005.

Bijlage 1

306 Wet van 22 april 2004, houdende regeling van de aanspraak op, de toegang tot en de bekostiging van jeugdzorg (Wet op de jeugdzorg)

HOOFDSTUK XII. KLACHTRECHT

Artikel 67

1. In dit hoofdstuk wordt verstaan onder:
 - a. klager: degene die als zodanig is aangewezen in de regeling, bedoeld in artikel 68 doch in ieder geval een cliënt;
 - b. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een onder a, bedoelde persoon.
2. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in artikel 68, eerste lid.

Staatsblad 2004 306 27

Artikel 68

1. De stichtingen en de zorgaanbieders treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens jeugdigen of jegens hun ouders, voogden, stiefouders, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen. Zij brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van in ieder geval degenen die als klager zijn aangewezen.
2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een uit tenminste drie leden bestaande klachtencommissie, welke personen niet werkzaam zijn voor of bij de stichting of de zorgaanbieder;
 - b. waarborgt dat de klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de stichting of de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - c. waarborgt dat bij afwijking van de onder b bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de stichting of de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - d. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
 - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
3. De stichtingen en de zorgaanbieders zien erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
4. Door of namens een klager kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen een stichting of zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens de klager.

5. De stichting of de zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen vier weken na ontvangst van het in het tweede lid, onder b, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet de stichting of de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de stichting of de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.
6. In afwijking van het vierde lid, kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, eveneens een klacht tegen een stichting of een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen, jegens een persoon, als bedoeld in artikel 67, eerste lid, onder a, die inmiddels is overleden.
7. De stichting en de zorgaanbieder dragen er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
 - b. de wijze waarop de stichting en de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van hun cliënten hebben gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;
 - e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.
8. Bij regeling van Onze Ministers kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.
9. De stichting en de zorgaanbieder zenden het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan gedeputeerde staten, aan de inspectie en aan de betrokken cliëntenorganisaties.

Toelichting

Bij het opstellen van deze regeling is gebruik gemaakt van de oude klachtenregelingen van de stichtingen, de wettekst en de toelichtingen daarop.

Vooropgesteld dient te worden dat het altijd de voorkeur heeft om onvrede over bepaalde gedragingen op de eerste plaats op te lossen tussen partijen zelf in een gesprek. Vaak leidt een dergelijk gesprek tot een bevredigende oplossing.

Daarnaast is er een formele weg om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Het is de bedoeling van de wetgever geweest om potentiële klagers rechtstreeks toegang te geven tot een onafhankelijke klachtencommissie zonder dat daaraan voorafgaande voorwaarden van welke aard ook door de instelling kunnen worden gesteld. Het gaat hierbij om het materieel behandelen van klachten en niet primair om het uniform waarborgen van bepaalde regels, wat meer een taak van de rechter is.

Artikelsgewijs

Artikel 1. Definities

De begripsbepalingen sluiten aan bij de definities zoals weergegeven in de Wet op de Jeugdzorg in artikelen 1 en 67. Het reglement moet immers overeenkomstig het bepaalde in de wet luiden en mag daar niet mee in strijd zijn.

Het begrip klager is in de Wet op de Jeugdzorg uitgebreider dan het in de oude Wet op de Jeugdhulpverlening was. In de Wet op de Jeugdhulpverlening werd het klachtrecht toegekend aan de ouders, voogden, stiefouders en pleegouders en degenen die samen met de ouder het gezag uitoefenden. In de nieuwe wet is hieraan toegevoegd: anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden. In het verleden was deze laatst genoemde categorie formeel niet tot het klachtrecht toegelaten wat vaak tot misverstanden en onvrede leidde.

Ook namens de jeugdige kan door de ouder, voogd, stiefouder, pleegouder en een ander die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoedt of degene die anders dan de ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Het ruime begrip gedraging is ook in de nieuwe wet gehandhaafd, wat echter niet wil zeggen dat het klachtrecht ook van toepassing is op beslissingen van de gezinsvoogd of de kinderrechter. Het gaat om gedragingen van een persoon die bij de instelling werkzaam is of een gedraging van de instelling zelf. Uit de in artikel 1 gegeven definitie van een gedraging blijkt dat de klager door de gedraging zelf getroffen moet worden. Men kan dus niet klagen over zaken waar men zelf geen last heeft.

De klacht kan worden ingediend over een gedraging van een persoon die onder verantwoordelijkheid van de instelling werkzaam is, het maakt niet uit of die persoon een arbeidsovereenkomst met de instelling heeft of dat hij anderszins voor de instelling actief is. Formeel gesproken gaat het over de gedragingen van de zorgaanbieders en voor hen werkzame personen.

Indien er sprake is van een strafbaar feit dient daarvan aangifte te worden gedaan bij de politie.

Artikel 2. De Commissie

De Wet op de Jeugdzorg verplicht iedere instelling tot het instellen van een klachtencommissie.

Deze klachtencommissie dient te bestaan uit volkomen onafhankelijke leden, in ieder geval uit leden die niet werkzaam zijn voor de instelling. De wetgever heeft beoogd een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen, waarmee tevens de Provinciale Klachtencommissie als onafhankelijke instantie voor beroep is afgeschaft. Het past in de geest van de wet het begrip ~~w~~werkzaam voor de instelling+ruim op te vatten en ook te laten gelden voor voormalige werknemers en huidige of voormalige bestuursleden. Vermeden dient te worden dat werkers in de jeugdzorg op enig moment als partners aan tafel zitten en dat diezelfde personen elkaar vervolgens op enig ander moment als beklaagde en klachtbeoordelaar treffen. Een onafhankelijk oordeel van een klachtencommissie zal ook de kwaliteit van de dienstverlening en zorg van de instelling kunnen verbeteren. Teneinde de klachtbehandeling voor klagers zorgvuldig en zo bevredigend mogelijk te laten verlopen, dient de commissie bij afhandeling van klachten wel de waarborgen zoals die zijn neergelegd in de Wet op Jeugdzorg en nader uitgewerkt in de regeling Klachtrecht in acht te nemen.

De commissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door haar op te stellen reglement. Dit is een wettelijke verplichting en de instelling dient er op toe te zien dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht conform dat reglement. In het reglement kunnen procedurele zaken worden geregeld zoals de frequentie van vergaderen, de wijze van aanhangig maken van een klacht, de wijze waarop en de termijn waarbinnen degene tot wie de klacht zich richt in kennis wordt gesteld van het feit dat er tegen hem een klacht is ingediend, de wijze waarop de bevindingen en het oordeel van de

klachtencommissie aan partijen kenbaar wordt gemaakt, het verslag van het horen van partijen, de standplaats van de klachtencommissie, de wijze van bekendmaking van het klachtenreglement en de mogelijkheid dat er op locatie voor wordt gezorgd dat men een klacht kan indienen.

Het is voorts belangrijk dat de commissie secretariael wordt ondersteund. Dit in verband met onder andere het bijhouden van de klachtregistratie, het oproepen van partijen, het bewaken van de termijnen, het verzamelen van dossiers, het organiseren van de hoorzittingen, het notuleren van vergaderingen en hoorzittingen, het toezien op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen, de opstelling van een concept jaarverslag en het geven van voorlichting en informatie over het klachtrecht en haar procedures.

Artikel 3. De klachtbehandeling

De vraag rijst wie bij een klacht bij de klachtencommissie opgeroepen kan worden. Is dat de medewerker waarover de klacht gaat of dient de leidinggevende of directeur te verschijnen? Waarbij de overweging niet zozeer de vraag is wie er nou formeel beklagde is, maar de vraag wiens aanwezigheid het meeste bij zou kunnen dragen aan het onderzoek ter zitting. Kan de aanwezigheid van een directeur tijdens de klachtbehandeling niet een extra drempel opwerpen voor de klager? Er wordt wel gesteld dat de leidinggevende of directeur aanwezig dient te zijn bij de behandeling van een klacht ter bescherming van de medewerker. Echter het is maar de vraag of een medewerker het als bescherming ervaart als de directeur bij de behandeling van de klacht aanwezig is. De onafhankelijkheid van de klachtencommissie biedt ook een zekere bescherming voor de beklagde. Het besprokene heeft een vertrouwelijk karakter waarvan alleen de klager en de commissie deelgenoot zijn. Slechts het eindoordeel over de gegrondheid van de klacht gaat naar de directie/bestuurder van de instelling. Het verdient daarom aanbeveling slechts de aangeklaagde medewerker op te roepen bij de hoorzitting van de klachtencommissie. Net als voor de klager is het voor de betrokken medewerker van belang zijn eigen verhaal te kunnen doen, het principe van hoor en wederhoor en een onpartijdig oordeel.

Als gekeken wordt naar de bedoelingen van de wetgever en de discussies die hebben plaatsgevonden in het parlement kan maar één conclusie worden getrokken: het is altijd de bedoeling van de wetgever geweest degene over wie is geklaagd te laten participeren in de klachtprocedure.

Het is belangrijk dat er in de instelling een klimaat ontstaat waarin erkend wordt dat professionals nu eenmaal fouten maken, welke zware verantwoordelijkheid ze ook dragen. En dat de grootste fout is om niet van deze fouten te leren.

Artikel 3.1

Omdat jeugdigen niet altijd over de vaardigheid beschikken een klacht schriftelijk in te dienen, kan een klager zich ook mondeling tot de secretaris van de klachtencommissie wenden. Het vereiste van een schriftelijke klacht kan een drempel zijn voor het indienen van een klacht. Een mondeling ingediende klacht dient door klachtencommissie wel schriftelijk bevestigd te worden, om te voorkomen dat er later problemen ontstaan over de aard van de klacht. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Een ieder in de instelling heeft een inspanningsverplichting om een klacht door te zenden aan het adres van de klachtencommissie, indien de klacht niet bij de klachtencommissie is ingediend. In het reglement van de commissie dient te worden aangegeven hoe op verschillende locaties klachten kunnen worden ingediend. Bovendien dient de klachtencommissie aan te geven in haar reglement waar de klacht behandeld wordt.

Artikel 3.2

In belang van de hulpverlening is het belangrijk dat betrokkenen niet te lang met hun gevoel van onvrede blijven lopen. In sommige gevallen echter kan het langer duren dat klager zich bewust wordt van bijvoorbeeld van een patroon van gedragingen jegens hem. Soms is de klager ook niet in staat om direct zijn klacht te uiten. Daarom is in deze klachtenregeling de termijn van een jaar voor het indienen van een klacht opgenomen, waarbij de mogelijk bestaat bij wijze van uitzondering ook klachten na dat jaar nog in te dienen. In de wet wordt dan ook opzettelijk geen termijn genoemd. Als klager met feiten en omstandigheden kan aangeven waarom de klacht niet binnen de indieningstermijn is ingediend kan de klacht alsnog door de commissie ontvankelijk voor behandeling worden verklaard.

Artikel 3.3

Als een klacht wordt ontvangen dient eerst te worden vastgesteld of de klacht ontvankelijk voor behandeling door de commissie is. Vaak belast de voorzitter ondersteund door de secretaris zich met de ontvankelijkheid van klachten. Dit om te voorkomen dat een commissie alleen voor de ontvankelijkheidsbeoordeling bij elkaar zou moeten komen. Bovendien zal het niet vaak voorkomen dat een klacht niet ontvankelijk is, vooral omdat de wetgever gekozen heeft voor het feit dat elke gedraging van de instelling of van een van de personeelsleden van de instelling klachtwaardig kan zijn. Er moet dus snel geoordeeld worden over de ontvankelijkheid van de klacht temeer daar de klager en degene over wie wordt geklaagd, binnen maximaal twee weken, in de gelegenheid moeten worden gesteld een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Vaak is deze termijn van twee weken voor het horen van partijen te kort en daarom dient in ieder geval binnen twee weken bij partijen bekend te zijn of de klacht ontvankelijk is bevonden en wanneer het horen zal kunnen plaats vinden. Dit in het belang van een snelle afwikkeling van de procedure.

Een eerlijke en zorgvuldige behandeling van de klacht vereist dat klager en degene over wie wordt geklaagd gelegenheid hebben hun mondelinge toelichting en reactie op de klacht bij de commissie te uiten. Bij voorkeur geschiedt dat in elkaars aanwezigheid, waarmee het recht op hoor en wederhoor het best tot uiting kan worden gebracht. Toch moet de commissie kunnen besluiten een uitzondering te maken voor het gelijktijdig horen van partijen in bepaalde door de commissie te bepalen uitzonderlijke gevallen. Gevoelige informatie die de klachtencommissie in het eindoordeel wenst te betrekken, zal zij op enigerlei wijze aan betrokkenen kenbaar moeten maken zonder het gevoelige karakter van de informatie aan te tasten en bijvoorbeeld de privacy te schenden.

Voor het geval een klager klachten heeft over meerdere gedragingen van diverse personen, waardoor het horen tot ingewikkelde situaties kan leiden kan de commissie bepalen of beklaagden apart gehoord worden in aanwezigheid van klager of allen tegelijk. Over dit soort zaken kan de commissie in haar eigen reglement als genoemd in artikel 2.2 nadere regels opstellen. Ook moet het mogelijk zijn indien er nieuwe feiten of omstandigheden aan het licht komen die het oordeel van de commissie kunnen beïnvloeden om de gehoorde opnieuw bijeen te roepen.

Artikel 3.4

Beide partijen kunnen zich vanzelfsprekend laten bijstaan door bijvoorbeeld een (cliënten) vertrouwenspersoon of een advocaat. Beide partijen dienen over dezelfde stukken te beschikken en dienen eveneens op de hoogte te zijn van alle feiten en omstandigheden die tot het eindoordeel van de commissie hebben geleid. Van de hoorzitting dient een verslag worden opgesteld waarop klager en beklaagde beide hun commentaar kunnen geven. Zeker in het geval beide partijen apart gehoord zijn is een verslag noodzakelijk gezien het recht op hoor en wederhoor.

Als de commissie om schriftelijk informatie verzoekt, is dat vanzelfsprekend informatie die dient voor een juiste beoordeling van de gedraging. Het is ook niet vanzelfsprekend dat het gehele dossier van klager aan de commissie wordt voorgelegd. Daarnaast dient de privacy van klager en derden te worden gewaarborgd. Natuurlijk kan het recht op informatie wat de klachtencommissie heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht niet aantasten. Het inzagerecht kan op grond van dit artikel op verschillende wijzen vorm worden gegeven. Als het om niet al te veel stukken gaat, is het praktisch deze aan partijen toe te zenden. Gaat het echter om een omvangrijk dossier dan kunnen de stukken ter inzage worden gelegd en kunnen betrokkenen afschrift krijgen van de door hen gewenste stukken, eventueel tegen betaling van de kopieerkosten.

Artikel 3.5

De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen op te roepen voor de hoorzitting. Zij kan ook advies van deskundigen inwinnen. Wel is het nodig ter bevordering van een snelle afhandeling van de klacht, de deskundige te vragen een schriftelijk advies binnen een redelijke termijn uit te brengen. Aan klager en aan de degene over wiens gedraging wordt geklaagd zal een afschrift van het advies van de deskundige dienen te worden gezonden. Ook als het inwinnen van advies na het horen van partijen geschiedt, dienen betrokkenen hiervan op de hoogte te worden gesteld. Een eindoordeel door de commissie kan niet louter gebaseerd zijn op het advies van de deskundige en zeker niet wanneer in de motivering wordt volstaan met een verwijzing naar het advies, terwijl betrokkenen het advies zelf niet hebben ontvangen. Mocht het advies vertrouwelijke passages bevatten die de privacy van een van hen of van derden onevenredig zouden schaden, dan kan de commissie de voor haar oordeelsvorming belangrijke delen uit het advies citeren of parafraseren.

In dit artikel is ook de geheimhoudingsplicht van de commissie geregeld. Andere klachtafhandelaars zullen over het algemeen reeds op grond van hun aanstellingscontract een geheimhoudingsplicht hebben. Het verdient aanbeveling om ook secretariële medewerkers bij hun aanstelling een geheimhoudingsplicht op te leggen. Tevens dienen de klachtdossiers die de commissie in behandeling heeft of heeft gehad in een aparte afgesloten kast apart te worden bewaard. Alleen dan kunnen klager en aangeklaagde er zeker van zijn dat de klacht met vertrouwelijkheid wordt afgehandeld.

Artikel 3.6

Het is niet alleen het gegeven dat bemiddeling tot een snellere en eenvoudiger manier van afhandeling van de klacht leidt, maar kan vooral leiden tot een voor alle partijen aanvaardbare en prettige oplossing. Voorop staat dat beide partijen bereid moeten zijn mee te werken aan een bemiddelingspoging en dat een poging tot bemiddeling niet het indienen van een klacht in de weg mag staan. De Commissie kan haar bemiddelingsopdragen aan een van haar leden. Wel zal de commissie een termijn moeten stellen voor de bemiddeling omdat de klachtbehandelingsprocedure binnen zes weken afgerond dient te zijn en men altijd rekening dient te houden met het geval dat de bemiddelingpoging mislukt en de klacht alsnog behandeld moet worden. Bij een geslaagde bemiddeling kan de klachtencommissie de klacht buiten behandeling laten na overeenstemming met betrokkenen of kan de klacht ingetrokken worden door de klager.

Artikel 3.7

De termijn van zes weken tussen het moment van indienen van de klacht en de uitspraak van de klachtencommissie is een wettelijke (artikel 68 lid 2 onder b Wet op de Jeugdzorg) en dient strikt gevolgd te worden. Het is een vrij krappe termijn waarbinnen veel moet gebeuren en zeker in het geval dat er bemiddeling is geprobeerd.

De beslissing van de commissie op de klacht dient te worden gebaseerd op gegevens die beide partijen bekend zijn. Het oordeel van de klachtencommissie is geen advies aan de directie/bestuurder of een gespreksverslag maar dient een structurele bespreking van de klachten te zijn, met een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klachten en klachtonderdelen. De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond dan wel ongegrond worden verklaard. De oordeelsvorming over de klacht in de commissie geschiedt na overleg uiteindelijk bij meerderheid van stemmen.

De commissie kan bij haar oordeel over de klacht aanbevelingen voor de instelling opnemen.

Deze aanbevelingen moeten deugdelijk zijn gemotiveerd of een logische conclusie van het gemotiveerde oordeel over de klacht zijn.

Artikel 3.8

Als de termijn van artikel 3.7 niet voldoende is voor de commissie om haar oordeel over de klacht uit te brengen dan biedt dit artikel de mogelijkheid voor de commissie om uitstel van de termijn te verkrijgen. Het is belangrijk om bij een te voorziene overschrijding tijdig (voor verloop van de termijn) klager en beklagde op de hoogte te stellen van de vertraging en met vermelding van de reden van de vertraging.

Artikel 4. De Klachtafhandeling

Artikel 4.1

Nadat de klachtencommissie haar schriftelijk oordeel ook bekend heeft gemaakt aan de directie/bestuurder, deelt de directie/bestuurder de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede de klachtencommissie mee of het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht wordt gedeeld en welke maatregelen hij naar aanleiding van dit oordeel zal nemen. In het geval dat de klachtencommissie bij haar oordeel een aanbeveling aan de directie/bestuurder heeft gegeven dient hij de klachtencommissie mee te delen of hij de aanbeveling van de commissie zal overnemen en zoniet waarom niet. Deze mededeling moet binnen vier weken na de bekendmaking van het oordeel van de klachtencommissie volgen. De mededeling dient voldoende te zijn gemotiveerd.

Artikel 4.2

De directie/bestuurder kan op grond van de Wet op de Jeugdhulpverlening (artikel 48 lid 5) ten hoogste vier weken uitstel na de termijn van artikel 4.1 verkrijgen. Hij moet met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken. Ook hier dient de aankondiging van het uitstel weer binnen de termijn van vier weken gegeven te worden en niet achteraf.

Artikel 5. Verslaglegging

Artikel 5.1

Dit artikel is afgeleid van artikel 68 lid 7 van de Wet op de Jeugdzorg en houdt een aanzienlijke wijziging in ten opzichte van de Wet op de Jeugdhulpverlening. Door het wegvallen van de Provinciale Klachtencommissie, waarvoor nu een onafhankelijke interne klachtencommissie in de plaats is gekomen, heeft de wetgever extra nadruk willen leggen op een %klachtenjaarverslag+. Doordat de stichting zich verantwoordt middels een jaarverslag (per stichting afzonderlijk) kunnen zowel provincie, stadsregio of stadsgewest als Cliëntenraad de instelling aanspreken als zij aanbevelingen van de klachtencommissie naast zich neerlegt. Zowel de onafhankelijkheid als het jaarverslag zal daarom bijdragen aan betere en effectievere klachtenbehandeling, aldus de Memorie van Antwoord. De zorg voor het openbare verslag van de klachten ligt formeel bij de instelling en kan deel uitmaken van het algemene jaarverslag van de stichting. In het verslag dient te worden aangegeven, een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling,

de wijze waarop de instelling de regeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werk heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen zoals aangegeven in artikel 68 lid 2 van de Wet op de Jeugdzorg, het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de aard van de aanbevolen maatregelen door de klachtencommissie.

De klachtencommissie heeft daarnaast de bevoegdheid jaarlijks ook algemene aanbevelingen aan de instelling te doen over al hetgeen waarop zij tijdens haar werkzaamheden stuit, welke aanbevelingen openbaar gemaakt kunnen worden.

Een dergelijke bevoegdheid is een van de waarborgen voor het onafhankelijk functioneren van de commissie. Bovendien kunnen de aanbevelingen een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening binnen de voorziening of instelling.

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE KLACHTENCOMMISSIE Zorgaanbieders Zuid

Huishoudelijk Reglement

1. Indienen van klachten

1.1

De klager dient een klacht bij voorkeur schriftelijk bij het secretariaat van de Commissie in. Bij de klacht wordt de naam van de klager vermeld en indien van toepassing de naam en relatie van de vertegenwoordiger van klager en de reden van de klacht.

1.2

Indien een klacht mondeling wordt ingediend bij het secretariaat van de Commissie biedt de daartoe aangewezen medewerker van de betreffende stichting hulp bij de opschriftstelling van de klacht zonder daarover een oordeel te geven en onder geheimhouding. Aan de klager wordt gevraagd of hij/zij kan instemmen met de schriftelijke weergave van de klacht door de medewerker.

1.3

De klager kan zich op zijn/haar verzoek laten bijstaan door een door hem of haar aangewezen persoon of instantie, buiten de kring van personen die direct of indirect bij de klacht en/of betrokkene(n) zijn betrokken, zoals bijvoorbeeld het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). In het belang van een doelmatige behandeling van een klacht kan de commissie besluiten tot afwijking van de normale procedure. Zij stelt, indien zij daartoe besluit, de bij de klacht betrokken personen en organisaties daarvan terstond schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

1.4

Klachten kunnen worden ingediend over de periode vanaf het eerste contact tot en met het sluiten van het dossier.

1.5

De klacht dient binnen een termijn van 1 jaar door de klager bij de commissie te worden ingediend nadat de klager heeft kennisgenomen van een gedraging als bedoeld in het klachten reglement. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

1.6

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de algemeen directeur/bestuurder, respectievelijk de algemeen directeur, worden de in deze regeling aan de directeur/bestuurder respectievelijk de algemeen directeur toegekende taken en bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de raad van toezicht respectievelijk de voorzitter van het bestuur.

2. Procedure bij ontvangst klacht

2.1

De dienstdoende secretaris van de Commissie zendt binnen 24 uur na ontvangst van de klacht, de klacht aan de Commissieleden en overlegt de dag daaropvolgend met de voorzitter of de klacht ontvankelijk is voor behandeling.

2.2

Een afschrift van de klacht wordt direct na de ontvankelijk verklaring door de secretaris gezonden aan de algemeen directeur/bestuurder van de instelling, waar degene waarover wordt geklaagd in dienst is.

2.3

De secretaris van de Commissie stelt ook degene over wie wordt geklaagd onverwijld op de hoogte van de ingediende klacht.

2.4

Vervolgens zendt de secretaris binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging aan de klager en licht de klager in over de al dan niet ontvankelijkheid van de klacht en over de verdere procedure. Indien een klacht niet ontvankelijk voor behandeling wordt bevonden wordt dit klager met redenen omkleed meegedeeld.

Aan klager wordt in dezelfde brief gemeld welke personen naast de Commissie op de hoogte zijn gesteld van de ingediende klacht.

Het besluit tot het al dan niet ontvankelijk verklaren van een klacht wordt eveneens schriftelijk aan beklagde en directie van de instelling meegedeeld.

3. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

3.1

De secretaris vraagt aan klager direct nadat de klacht ontvankelijk is verklaard toestemming om stukken te raadplegen die over klager en/of jeugdige gaan. Aan klager wordt gevraagd deze toestemming schriftelijk te verlenen.

3.2

Is de klager een jeugdige van 12 jaar of ouder, dan wordt deze eveneens vooraf om schriftelijke toestemming gevraagd.

3.3

Als de Commissie en secretaris schriftelijke stukken, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging inzien, zijn deze stukken ook ter inzage voor klager en degene over wie is geklaagd, voor zover dit niet in strijd is met het privacyreglement of voortvloeit uit enige wettelijke plicht tot geheimhouding. Dit dient aan de klager en beklagde schriftelijk te worden meegedeeld en wel binnen 24 uur nadat de stukken beschikbaar zijn.

3.4

De Commissieleden, de secretaris en overige medewerkers aan de klachtbehandeling hebben een geheimhoudingsplicht.

3.5

De Commissie dient te beschikken over vergader- en kantoorfaciliteiten. Klachtendossiers worden bewaard in een daartoe aangewezen kast die afgesloten kan worden. Het beheer van de sleutel van die kast wordt door de Commissie vastgesteld.

4. Bevoegdheid en deskundigen

4.1

De Commissie is bevoegd zelfstandig onderzoek naar een klacht in te stellen en zich ter plaatse op de hoogte te stellen.

4.2

De Commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.

5. Informele bemiddeling

5.1

De Commissie kan besluiten te gaan bemiddelen tussen klager en aangeklaagde(n), doch alleen indien klager en aangeklaagde(n) instemmen met een poging tot deze vorm van bemiddeling. De Commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan één van de leden. Het commissielid brengt partijen op de hoogte van elkaars standpunten en beweegredenen en probeert zo de klacht in een vroeg stadium op te lossen. Een poging tot bemiddeling kan echter nooit het indienen van een klacht in de weg staan. De klager dient hiervan op de hoogte te worden gesteld door de Commissie. Een bemiddelingspoging dient binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht te worden gestart en binnen twee weken te zijn afgerond. Commissieleden hebben ten aanzien van hun bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de commissie.

5.2

Indien na bemiddeling door de commissie of een commissielid de klacht is opgelost, stopt de behandelingsprocedure en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd. Hierover wordt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging gestuurd aan betrokken partijen en aan de algemeen directeur/bestuurder.

6. Behandeling van de klacht

6.1

De commissie hoort de klager en aangeklaagde(n) en eventuele betrokkene(n) in principe in elkaars aanwezigheid tijdens een tijdig aangekondigde hoorzitting waarbij drie leden van de Commissie waaronder de voorzitter van de Commissie aanwezig dienen te zijn. De secretaris dient eveneens aanwezig te zijn. De hoorzitting dient uiterlijk drie weken na ontvangst van de klacht plaats te vinden.

6.2

Alleen op uitdrukkelijk en gemotiveerd verzoek van klager of beklagde kan de Commissie in uitzonderlijke gevallen besluiten het horen in afzonderlijke gesprekken te laten plaatsvinden.

6.3

De secretaris maakt een schriftelijk verslag van de hoorzitting dan wel van deze gesprekken. Dit verslag wordt ter goedkeuring toegezonden aan de deelnemers binnen 1 week na de hoorzitting. De Commissie hanteert deze verslagen en eventuele nadere informatie als vertrouwelijke informatie. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

6.4

Medewerkers die daartoe worden opgeroepen dienen hun medewerking te verlenen, zo nodig in opdracht van de directie.

Indien voor de Commissie na de hoorzitting zaken onduidelijk zijn, dan kan de Commissie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw horen van partijen en/of getuigen.

7. Het advies

7.1

Nadat het onderzoek is afgerond, vindt standpuntbepaling door de drie dienstdoende leden van de commissie plaats.

7.2

Bij gebreke aan een eenstemmigheid is het standpunt van de meerderheid van de Commissieleden beslissend.

7.3

Het oordeel van de Commissie over de al of niet gegrondheid van de klacht wordt gemotiveerd en schriftelijk aan klager medegedeeld.

7.4

Bovengenoemde uitspraak wordt vastgesteld en aan klager gezonden binnen zes weken na het indienen van de klacht.

7.5

Het oordeel over de gegrondheid van de klacht kan door de Commissie worden voorzien van een aanbeveling naar aanleiding van de klacht aan de directie.

7.6

De uitspraak met de eventuele aanbeveling wordt in afschrift gezonden naar degene over wie is geklaagd en de directie.

8. Standpunt van de directie

8.1

Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel en de eventuele aanbeveling dient de directie van de instelling schriftelijk aan de Commissie, de klager en beklagde bekend te maken, of hij het oordeel over de gegrondheid van de Commissie deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel met eventuele aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke. In principe is de directie van de instelling gehouden het advies van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de directie van de instelling van het advies van de commissie afwijken. Zij dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben.

8.2

Indien het standpunt van de directie van de instelling afwijkt van het advies van de commissie, dient zij dit standpunt met redenen omkleed kenbaar te maken aan:

de klager, beklagde en de Commissie.

9. Registratie

9.1

De Commissie draagt zorg voor het voeren van een registratie van bij haar ingediende klachten, het oordeel over die klachten met de aanbevelingen en de standpunten van de directie ten aanzien van de oordelen en de aanbevelingen.

10. Jaarverslag

10.1

De Commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie van de betreffende instelling, waarin staat vermeld:

- Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
- De wijze van behandeling van de klachten door de klachtencommissie
- De reacties van de directie van de betreffende instelling op de aanbevelingen van de klachtencommissie.

10.2

De betreffende instelling stelt elk kalenderjaar voor 1 juni een openbaar verslag op waarin wordt aangegeven:

- Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling
- De manier waarop de instelling 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 met inachtneming van de waarborgen zoals genoemd in artikel 68 lid 2 van de Wet op de Jeugdzorg
- Het aantal en de aard van de klachten die de Commissie heeft behandeld
- De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Klachtencommissie
- De aard van de maatregelen die de directie heeft genomen naar aanleiding van oordelen en aanbevelingen ten aanzien van klachten die de Commissie heeft gegeven.

Het aantal en de aard van de door de Commissie behandelde klachten worden aangegeven. Jaarlijks wordt voor 1 juni het verslag over het voorgaande kalenderjaar opgestuurd aan de Inspectie Jeugdzorg.

11. Beleidsvergaderingen

Tenminste twee maal per jaar vergadert de voltallige Commissie teneinde haar beleid vast te stellen en de behandelde klachten en de daaruit voortvloeiende adviezen met de reacties van de directies te evalueren.

12. Standplaats Commissie

De Commissie organiseert haar bijeenkomsten op een vaste locatie zowel voor de hoorzittingen als voor de vergaderingen. In uitzonderlijke gevallen kan de Commissie besluiten in het belang van de klachtbehandeling een andere locatie voor de hoorzitting te kiezen.