



# Klachtenregeling 18+

# Timon

## Klachtencommissie

1 januari 2017

(herzien: juni 2021)

### **Secretariaat:**

[Contact - CBKZ](#)

CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg  
Antwoordnummer 570,  
4200 WB Gorinchem,  
tel. 0183-682829.

Of:

CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg  
Molenstraat 30  
4201 CX Gorinchem  
Telefoon: 0183-682829

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 1 van 9



## Voorwoord

Volgens de wet moet elke jeugdhulpaanbieder en elke gecertificeerde instelling beschikken over een klachtenregeling. Dit document is de klachtenregeling van Timon voor haar 18 + cliënten, of te wel voor cliënten die 18 jaar en ouder zijn en onder de Wmo vallen.

Timon heeft een externe klachtencommissie welke is ondergebracht bij CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg). Timon kiest voor een tripartite samenstelling van de commissie die klachten behandelt. Dit houdt in dat er naast de voorzitter, die op grond van de wet niet werkzaam is voor of bij Timon, een commissielid wordt toegevoegd die werkzaam is of was binnen het werkveld en een commissielid met zicht op het cliëntenperspectief. Op deze manier wordt recht gedaan aan de behoefte om specifieke deskundigheid in de commissie in te brengen.

De klachtenregeling is op aanvraag verkrijgbaar en wordt opgestuurd aan iedereen die een klacht bij het secretariaat van de commissie indient. Op de website van Timon staat verkorte informatie over de klachtenregeling. Bij de start van de hulpverlening wordt er informatie verstrekt (folder 'Rechten en plichten') door de hulpverlener uitgereikt.

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 2 van 9



# Klachtreglement Timon 18+

1 januari 2017  
(herzien juni 2021)

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 3 van 9

In dit document wordt het klachtreglement beschreven. Voor het klachtenproces wordt naar het handboek Kompas verwezen.

## ***BEGRIPSBEPALINGEN***

### **Artikel 1**

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1. *De Instelling*  
de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling die gesubsidieerd wordt volgens de Wmo.
- 1.2. *Raad van Toezicht*  
De Raad van Toezicht.
- 1.3. *Een klacht*  
Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van een medewerker van Timon.
- 1.4. *Gedraging*  
Enig handelen of nalaten van Timon of van voor hen werkzame personen, en/of het nemen van een besluit of het nalaten daarvan, dat gevolgen heeft voor de klager en waartegen geen andere oplossing is.
- 1.5. *De klager*  
De jeugdige, de client. Tevens diens ouders, voogd, pleeg- en stiefouders die als client aangemerkt kunnen worden van Timon wanneer de client zelf niet bekwaam is. Een klacht kan ook worden ingediend namens één van genoemde personen of door een nabestaande, wanneer de jeugdige is overleden en de nabestaande die de klacht indient aangeeft dat een redelijk belang aanwezig is voor het behandelen van de klacht, een en ander ter beoordeling van de voorzitter van de commissie.

## ***LEDEN VAN DE EXTERNE COMMISSIE: SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG***

### **Artikel 2**

- 2.1. Er is geen arbeidsrechtelijke relatie tussen de secretaris of diens plaatsvervanger en Timon.

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 4 van 9

- 2.2. CBKZ benoemt per zitting een commissie bestaande uit minimaal 3 mensen. Een onafhankelijke voorzitter, een commissie lid met een cliëntenperspectief en een commissielid die werkzaam is of was in het werkveld.
- 2.3. Mocht een lid van de klachtencommissie werkzaam zijn bij een organisatie die betrokken is bij een klacht, zal dit lid niet meedoen met de klachtenbehandeling.
- 2.4.1 De commissie bestaat per keer uit drie leden die door de secretaris van de commissie hiertoe benaderd worden.
- 2.5. De commissieleden ontvangen per behandelde klacht een vacatiegeld ten laste van Timon waarover is geklaagd, waarvan de hoogte jaarlijks bepaald wordt. Tevens zullen de reiskosten vergoed worden, op basis van 2<sup>e</sup> klas openbaar vervoer.

## ***INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT***

### **Artikel 3**

- 3.1. Een klacht wordt door de klager zo mogelijk in eerste instantie besproken met de medewerker(s) over wie is geklaagd en diens leidinggevende. Zie ook het klachtenproces in het handboek op Kompas.
- 3.2. In het geval de onder artikel 3.1. genoemde bespreking voor de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de commissie. Een klager kan tevens aangeven geen prijs te stellen op een bemiddeling als hier omschreven. In dat geval wordt de klacht direct door de commissie behandeld.
- 3.3. Een klacht wordt schriftelijk bij de secretaris van de commissie ingediend. Aangegeven moet worden op welke gedraging van Timon of van voor hen werkzame personen de klacht betrekking heeft.
- 3.4. De ontvangst van een klacht wordt door de secretaris binnen een week schriftelijk aan de klager bevestigd.
- 3.5. Een klacht die gericht wordt aan de commissie, maar binnenkomt bij Timon, wordt per omgaande, en indien mogelijk ongeopend, doorgestuurd aan de secretaris.
- 3.6. Indien een klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager medegedeeld.
- 3.7. Van een klacht en de inhoud daarvan doet de secretaris binnen een week na vaststelling van ontvankelijkheid schriftelijk mededeling aan de bestuurder van Timon waarover is geklaagd.

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 5 van 9

## Artikel 4

- 4.1. De beklagde medewerker van Timon wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk verweer te voeren tegen de klacht via de klachtencommissie. Het verweer bevat alle relevante informatie met betrekking tot de klacht. De stukken die hiertoe overgelegd worden, worden in afschrift aan de klager gestuurd.
- 4.2. Klager en de medewerker van Timon waarover is geklaagd, worden uitgenodigd voor een gezamenlijke hoorzitting. Op verzoek van de klager of degene over wie is geklaagd, kan het horen door de commissie in afzonderlijke gesprekken plaatsvinden. Het verzoek hiertoe dient schriftelijk en met redenen omkleed aan de commissie te worden gedaan. Het verzoek wordt slechts om zwaarwegende redenen gehonoreerd. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of dit het geval is. Indien partijen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen. Middels een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 4.3. De commissie kan, bij monde van de secretaris of uit eigen beweging, een ieder werkzaam binnen Timon verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te verstrekken ter zake van de klacht. De commissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen.
- 4.4. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 4.5. De commissie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen.
- 4.6. Indien tijdens de hoorzitting nieuwe niet eerder bekend zijnde informatie overgelegd wordt, onderzoekt de voorzitter of een schorsing aan de orde is, teneinde de wederpartij de gelegenheid te bieden hierop een reactie te formuleren.
- 4.7. De commissie heeft geheimhoudingsplicht en zal te allen tijde de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- 4.8. De klager kan zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aan te wijzen persoon (op eigen kosten).
- 4.9. De hoorzittingen en beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar. Het is in beginsel niet toegestaan opnamen te maken van de hoorzitting. Wanneer een klager dan wel de beklagde instelling desondanks meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname kan een met redenen omkleed schriftelijk verzoek hiertoe worden ingediend bij de secretaris. De voorzitter van de commissie die de klacht zal behandelen oordeelt over dit verzoek, na Timon respectievelijk de klager hierover te hebben gehoord. De voorzitter kan eventuele voorwaarden voor gebruik of vernietiging formuleren die voorafgaand aan de betreffende hoorzitting door degene die om opname heeft verzocht ondertekend dienen te worden.

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 6 van 9

- 4.10 Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, kan een tolk ingeschakeld worden voor rekening van Timon.

## **Artikel 5**

- 5.1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien de grond van de klacht naar genoegen van de klager is weggenomen.
- 5.2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:
- a. dat een klager niet klachtbevoegd is volgens artikel 1.5;
  - b. dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - c. dat een gelijke klacht van dezelfde klager reeds is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden, dit ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie;
  - d. dat een klacht geen betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 1.5.
- 5.3. De in artikel 5.1. en 5.2. genoemde beslissingen worden schriftelijk medegedeeld aan de klager en Timon waarover is geklaagd.

## *UITSpraak*

### **Artikel 6**

- 6.1. Tenzij artikel 5 is toegepast, stelt de commissie zo spoedig mogelijk doch binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht de klager, de beklagde en de bestuurder van Timon, in kennis van haar oordeel en de eventuele aanbevelingen. Het oordeel wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan betrokkenen medegedeeld.
- 6.2. Indien de commissie er niet in slaagt haar oordeel en de eventuele aanbevelingen binnen de onder artikel 6.1. gestelde termijn kenbaar te maken, dan zal de commissie dit, met redenen omkleed, melden aan de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur van de betrokken instelling. De commissie zal dan binnen 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.
- 6.3. In het geval de commissie van oordeel is dat de klacht (deels) gegrond is, kan zij schriftelijke aanbevelingen doen aan de bestuurder van Timon over naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

## *MAATREGELEN NAAR AANLEIDING VAN EEN KLACHT*

### **Artikel 7**

In geval van een (deels) gegronde klacht deelt de bestuurder van Timon aan de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen een maand na ontvangst van het

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 7 van 9

oordeel van de commissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel en de eventuele aanbevelingen, maatregelen zal nemen en zo ja, welke.  
Tevens geeft de bestuurder van Timon schriftelijk per klacht aan of Timon zij het oordeel van de commissie deelt.

Bij afwijking van deze termijn deelt de bestuurder van Timon dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste 4 weken is.

## *MOGELIJKHEDEN VAN BEROEP*

### **Artikel 8**

Het in deze regeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter, de Nationale Ombudsman en/of instanties die daartoe bevoegd zijn.

## *OVERIGE BEPALINGEN*

### **Artikel 9**

Voor de behandeling van klachten mogen noch door de commissie noch door Timon, kosten in rekening worden gebracht bij de klager.

### **Artikel 10**

De secretaris brengt jaarlijks voor 1 april een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie aan de bestuurder van Timon.

### **Artikel 11**

Deze regeling wordt binnen tien dagen nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen Timon gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

### **Artikel 12**

12.1. Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de bestuurder van Timon na advies volgens hun eigen interne regelingen zoals de cliëntenraad.

### **Artikel 13**

De bestuurder van Timon ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 8 van 9





## Artikel 14

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

Klachten richten aan:

Klachtencommissie

### Secretariaat:

CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg  
Antwoordnummer 570,  
4200 WB Gorinchem,  
tel. 0183-682829.

Of via [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

Opgesteld door: M. Gerrits	Vastgesteld door: Functie: Bestuur Naam: A. Vorstelman	Ingangsdatum: 1 januari 2017 Aanpassingen: juni 2021
Versie 3	Evaluatiedatum: 1 januari 2024	Pagina 9 van 9