

Klachtenreglement Cliënten

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 De organisatie: het geheel aan stichtingen die deel uitmaken van het samenwerkingsverband van een Personele Unie;
- 1.2 Raad van Bestuur: Het bestuur van de organisatie, belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning en statutair het besluitvormend orgaan van de rechtspersoon;
- 1.3 Medewerker: Een persoon werkzaam bij de organisatie, betaald of onbetaald (vrijwilliger), zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de organisatie maatschappelijke ondersteuning uitvoeren
- 1.4 Maatschappelijke ondersteuning: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in artikel 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- 1.5 Jeugdhulp: jeugdhulp zoals bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet;
- 1.6 Cliënten: degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de maatschappelijke ondersteuning van de organisatie.
- 1.7 Klacht: uiting van onvrede over een handeling of nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit door de organisatie of door een medewerker van de organisatie welke gevolgen heeft voor een cliënt;
- 1.8 Klager: degene die de klacht indient, zijnde:
 - 1.8.1 een cliënt dan wel een voormalig cliënt;
 - 1.8.2 een wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt;
 - 1.8.3 een nabestaande van een overleden cliënt;
- 1.9 Aangeklaagde: degene op wiens handelen of nalaten of op wiens besluit de klacht betrekking heeft;
- 1.10 Vertrouwenspersoon: door de Raad van Bestuur aangestelde onafhankelijk werkende persoon die tot taak heeft een medewerker die daarom verzoekt te ondersteunen, adviseren, begeleiden, verwijzen en nazorg te bieden;
- 1.11 Klachtenfunctionaris: de persoon zoals bedoeld in artikel 6 van dit reglement die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- 1.12 Klachtencommissie: de Externe Klachtencommissie (EKC) zoals bedoeld in artikel 8 van dit reglement;
- 1.13 Calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de voorziening of de jeugdhulp en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid;
- 1.14 Geweld bij de verstrekking van een voorziening of de verlening van jeugdhulp: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt dan wel de dreiging daarmee door een medewerker dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van de organisatie verblijft;
- 1.15 Cliëntenraad: de cliëntenraad van de organisatie;
- 1.16 Ondernemingsraad: de ondernemingsraad van de organisatie.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

- 2.1 Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- 2.1.1 een laagdrempelige, zorgvuldige en effectieve klachtenbehandeling bieden aan de cliënt van de organisatie;
- 2.1.2 recht doen aan de klager en de aangeklaagde;
- 2.1.3 herstel van de relatie tussen de cliënt en de organisatie;
- 2.1.4 het systematisch verzamelen van klachten ter bewaking en verbetering van de kwaliteit van de door organisatie geboden maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 3 Opvang van een klacht

- 3.1 Een cliënt, diens nabestaande of vertegenwoordiger kan zijn klacht direct uiten bij:
 - 3.1.1 de betreffende medewerker;
 - 3.1.2 de leidinggevende;
 - 3.1.3 de klachtenfunctionaris;
 - 3.1.4 de klachtencommissie.
- 3.2 Een persoon die door de organisatie ten onrechte niet als een vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan hierover een klacht indienen.

Artikel 4 Klachtopvang door de medewerker

- 4.1 Indien een klacht wordt geuit bij een medewerker stelt de medewerker de klager in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te kunnen bespreken.
- 4.2 Als het bevorderlijk is voor de oplossing en de klager hiertegen geen bezwaar heeft, worden ook anderen bij het gesprek betrokken.
- 4.3 De medewerker bespreekt de klacht binnen het team waarvan hij deel uitmaakt. Het doel van deze bespreking is het wegnemen van de klacht van cliënt en het verbeteren van de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning dan wel jeugdhulp.
- 4.4 Wanneer het gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van het aanbod van de klachtenfunctionaris (artikel 6) of direct een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Artikel 5 Klachtopvang door de leidinggevende

- 5.1 Indien een klacht wordt geuit bij een leidinggevende over een medewerker stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn met hem te kunnen bespreken.
- 5.2 Bij dit gesprek is de medewerker aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk acht.
- 5.3 Wanneer het gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, wordt de klager gewezen op de klachtenregeling en de mogelijkheid gebruik te maken van het aanbod van de klachtenfunctionaris (artikel 6) of direct een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 De klachtenfunctionaris

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

6.1 De klachtenfunctionaris heeft tot taak:

6.1.1 het verstrekken van informatie over de klachtenregeling;

6.1.2 het bemiddelen tussen cliënt en de organisatie;

6.1.3 het ondersteunen bij het indienen en indien nodig formuleren van een klacht;

6.1.4 het systematisch registreren van klachten op zodanige wijze dat de privacy van klager en aangeklaagde is gewaarborgd.

6.2 De klachtenfunctionaris functioneert onafhankelijk en onpartijdig ten opzichte van de klager en de organisatie. Hij verricht zijn werkzaamheden conform de functieomschrijving en de voor hem geldende beroepsnormen. De organisatie mengt zich niet in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht.

6.3 De klachtenfunctionaris meldt bij de Raad van Bestuur indien hij bij zijn werkzaamheden belemmerd wordt. De Raad van Bestuur onderzoekt deze melding en neemt indien nodig maatregelen om deze belemmering op te heffen.

6.4 Indien een klacht wordt ingediend tegen de klachtenfunctionaris wordt deze behandeld overeenkomstig hetgeen bepaald is in deze klachtenregeling. De rol van klachtenfunctionaris wordt in deze behandeling uitgevoerd door een door de Raad van Bestuur aan te wijzen vervangende klachtenfunctionaris.

Artikel 7 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

7.1 In geval van bemiddeling overeenkomstig artikel 6.1.2 van dit reglement stelt de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid hun zienswijze op de klacht te uiten. Dit gebeurt bij voorkeur in elkaars aanwezigheid.

7.2 De klachtenfunctionaris probeert vervolgens tot een duurzame en bevredigende oplossing te komen en tot herstel van de relatie. Binnen twee weken na het indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris dient de bemiddeling te zijn afgerond. Deze termijn kan met instemming van de klager verlengd worden.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Artikel 8 De klachtencommissie

8.1 Indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan wel de klager rechtstreeks een oordeel van de Raad van Bestuur wil, kan deze zich wenden tot de klachtencommissie (hierna te noemen: de commissie). De klachtenfunctionaris kan de klager bijstaan bij het indienen en formuleren van de klacht voor de klachtencommissie.

8.2 Alvorens de Raad van Bestuur een oordeel geeft over de klacht onderzoekt de commissie de klacht en geeft hierover een zwaarwegend advies aan de Raad van Bestuur.

8.3 De wettelijke termijn voor een formeel oordeel van de Raad van Bestuur gaat in op het moment dat

voldaan is aan de vereisten zoals gesteld in artikel 13.4 van dit reglement.

Artikel 9 Samenstelling van de commissie

9.1 De Raad van Bestuur stelt een commissie in en draagt zorg voor de instandhouding hiervan.

9.2 De commissie bestaat uit een voorzitter, twee leden en een plaatsvervangend lid. De voorzitter dient de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. De commissie die een klacht behandelt, dient uit ten minste één vrouw en ten minste één man te bestaan.

9.3 De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur. Zij worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar. Medewerkers van de organisatie zijn niet benoembaar. De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden.

9.4 De Raad van Bestuur stelt de Cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over het voorgenomen besluit tot benoeming van een commissielid.

9.5 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

9.5.1 het verstrijken van de termijn waarvoor het lid is benoemd;

9.5.2 de schriftelijke opzegging of het overlijden van het lid;

9.5.3 ontslag door de Raad van Bestuur.

9.6 De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de commissie als het lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitvoering van zijn taken.

9.7 De leden worden benoemd op persoonlijke titel en zijn onafhankelijk. Zij nemen deel zonder last of ruggenspraak.

9.8 Door de Raad van Bestuur wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd, welke geen lid is van de commissie. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de commissie.

9.9 De Raad van Bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de commissie voor de uitvoering van haar werkzaamheden nodig heeft.

9.10 De commissie legt haar werkzaamheden vast in een huishoudelijk reglement.

Artikel 10 Verschoning en wraking

10.1 Een lid van de commissie kan zich verschonen ten aanzien van de behandeling van een klacht wanneer hem feiten of omstandigheden voorkomen die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel in de weg staan.

10.2 Klager en aangeklaagde kunnen een lid van de commissie wraken indien op grond van feiten of omstandigheden bezwaren bestaan over diens onafhankelijkheid of onpartijdigheid. Dit bezwaar moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. De commissie beslist op het bezwaar. Het lid van de commissie waartegen de wraking is gericht, maakt geen deel uit van deze besluitvorming.

10.3 In geval van gegronde wraking of verschoning wordt het betreffende lid voor de behandeling van de klacht vervangen door een plaatsvervangend lid van de commissie. Klager en aangeklaagde worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 11 Taken van de commissie

11.1 De commissie heeft tot taak:

11.1.1 het uitbrengen van een advies aan de Raad van Bestuur ten aanzien van een ingediende klacht;

11.1.2 het geven van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur, welke kunnen worden toegevoegd aan het advies;

11.1.3 jaarlijks een verslag te publiceren over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.

Artikel 12 Bevoegdheden van de commissie

12.1 De commissie heeft ter uitvoering van haar taak de volgende bevoegdheden:

12.1.1 het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de behandeling van de klacht noodzakelijke stukken na schriftelijke toestemming van de cliënt zoals bepaald in artikel 13.3 van dit reglement;

12.1.2 het horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;

12.1.3 het horen van getuigen;

12.1.4 het horen van deskundigen;

12.1.5 het gelasten van een plaatsbezoek.

12.2 De commissie is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op een schadevergoeding.

12.3 Ingevolge artikel 12.1.2 verstrekt elke medewerker die door de commissie verzocht wordt om informatie de gevraagde gegevens, behoudens die gevallen waarin dit in strijd is met de wettelijke plicht tot geheimhouding.

Artikel 13 Het indienen van een klacht bij de commissie

13.1 Een klacht wordt schriftelijk en in het Nederlands per post of elektronisch ingediend bij de ambtelijk secretaris van de commissie door middel van een formulier dat door de commissie elektronisch ter beschikking wordt gesteld.

13.2 De klacht dient te worden ingediend met alle voor de behandeling relevante gegevens en stukken.

13.3 Bij de klacht dient een door cliënt en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger, ingevuld en ondertekend formulier gevoegd te zijn, zoals door de commissie elektronisch ter beschikking is gesteld, waarmee cliënt toestemming geeft dat alle voor de behandeling van de klacht noodzakelijke stukken door de organisatie aan de commissie worden verstrekt.

13.4 De klacht bevat ten minste:

13.4.1 persoonsgegevens van cliënt en, indien van toepassing, persoonsgegevens van zijn vertegenwoordiger;

13.4.2 naam en functie van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft;

13.4.3 datum van de handeling, het nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft;

13.4.4 omschrijving van de klacht;

13.4.5 datum van de klacht;

13.4.6 ondertekening door cliënt en, indien van toepassing, zijn vertegenwoordiger.

13.5 De klacht is ingediend wanneer is voldaan aan hetgeen is bepaald in artikel 13.4.1 t/m 13.4.6.

Wanneer de klager hieraan niet heeft voldaan, wordt hij hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en in de gelegenheid gesteld hieraan binnen een door de commissie te bepalen termijn alsnog te voldoen. De klachtenfunctionaris kan klager hier desgewenst in ondersteunen. Wanneer klager na tweemaal schriftelijk te zijn gerappelleerd niet reageert, dan wordt hem schriftelijk bericht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

13.6 Een klacht kan gedurende de klachtbehandeling te allen tijde worden ingetrokken. De commissie bevestigt de intrekking schriftelijk aan klager en aangeklaagde.

13.7 Binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ingediend, bevestigt de ambtelijk secretaris schriftelijk aan de klager dat de klacht door de commissie in behandeling is genomen en stuurt een kopie van de klacht en ingebrachte stukken aan de aangeklaagde. De Raad van Bestuur en de directie van de betreffende werkorganisatie worden tevens op de hoogte gesteld van de klacht.

Artikel 14 Ontvankelijkheid

14.1 Een klacht wordt door de commissie niet-ontvankelijk verklaard indien:

14.1.1 de klacht wordt ingediend door een ander dan bepaald in artikel 1.8;

14.1.2 de klacht al in behandeling is genomen dan wel eerder in behandeling is geweest, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan;

14.1.3 de klacht betrekking heeft op een situatie die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden.

14.2 Indien de commissie klager niet-ontvankelijk verklaart, wordt klager hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 15 Calamiteit of melding geweld bij de verstrekking van een voorziening of de verlening van jeugdhulp

15.1 Indien de klacht betrekking heeft op geweld bij de verstrekking van een voorziening of bij de verlening van jeugdhulp of op een calamiteit stelt de commissie de Raad van Bestuur daarvan schriftelijk in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur terzake binnen redelijke termijn maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie de betreffende gedraging bij de Raad van Toezicht.

Artikel 16 Een klacht met betrekking tot de Raad van Bestuur

16.1 Indien de klacht betrekking heeft op de Raad van Bestuur dan wijst de Raad van Toezicht een vervanger binnen de organisatie aan die de functie van de Raad van Bestuur in de klachtbehandeling zoals vastgelegd in dit reglement overneemt. In dit geval dient waar in dit reglement wordt gesproken over de Raad van Bestuur de betreffende medewerker gelezen te worden.

Artikel 17 Behandeling van de klacht door de commissie

17.1 De commissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht. Na ontvangst van de reactie van aangeklaagde wordt deze aan klager verzonden.

17.2 Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door derden of zich laten vertegenwoordigen. Ten aanzien van de vertegenwoordiging wordt een schriftelijke machtiging ingediend.

17.3 De commissie kan klager en aangeklaagde oproepen voor een hoorzitting. Deze hoorzitting vindt binnen drie weken plaats nadat de klacht is ingediend bij de commissie. Klager en aangeklaagde worden schriftelijk op de hoogte gesteld van datum, tijdstip en plaats.

17.4 Klager en aangeklaagde kunnen tot een week voor de hoorzitting nadere stukken inbrengen.

17.5 Klager en aangeklaagde kunnen tijdens de hoorzitting getuigen en deskundigen doen horen.

Uiterlijk een week voor de hoorzitting moeten de namen daarvan schriftelijk worden opgegeven. De

commissie deelt deze vervolgens schriftelijk mede aan de andere partij. De commissie kan opgegeven getuigen of deskundigen weigeren. Klager en aangeklaagde worden schriftelijk op de hoogte gesteld indien de commissie hiertoe beslist, de commissie beargumenteert in dit schrijven de gemaakte keuze.

17.6 De commissie kan zelf ook getuigen en deskundigen oproepen om te horen. Namen hiervan worden uiterlijk een week voor de hoorzitting schriftelijk aan klager en aangeklaagde medegedeeld.

17.7 Tijdens de zitting zijn de commissie en de secretaris aanwezig. Klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten.

17.8 De zitting is niet openbaar.

17.9 Van de hoorzitting kan een audio-opname gemaakt worden. Aan de betrokkenen die gehoord worden, wordt hiervoor voorafgaand uitdrukkelijk toestemming gevraagd. Deze opname is voor intern gebruik van de commissie.

17.10 In geval van een gescheiden hoorzitting wordt een verslag van de hoorzitting over en weer ter kennis van klager en aangeklaagde gebracht en worden deze in de gelegenheid gesteld hier binnen een week schriftelijk op te reageren.

17.11 De commissie kan een plaatsbezoek bepalen. Klager en aangeklaagde worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en hebben recht op toegang tot de plaats van het onderzoek en dienen hun medewerking hieraan te verlenen.

17.12 Voor zover uit dit reglement niet anders voortvloeit, wordt de procesorde bij de behandeling van een klacht bij de commissie door de commissie bepaald.

Artikel 18 Uitspraak van de commissie

18.1 De commissie doet binnen drie weken na de hoorzitting uitspraak over de klacht door middel van een advies. Wanneer de commissie van deze termijn afwijkt, brengt zij hier klager en aangeklaagde schriftelijk van op de hoogte, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie uitspraak zal doen.

18.2 Het advies van de commissie betreft een ongegrondverklaring dan wel een gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. De commissie kan, ook in geval van ongegrondheid, aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur over naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

18.3 De commissie beslist op basis van de Nederlandse wet en het reglement. Zij beslist bij meerderheid van stemmen.

18.4 Het advies bevat ten minste:

18.4.1 naam van de klager;

18.4.2 naam van de aangeklaagde;

18.4.3 namen van de leden van de commissie;

18.4.4 omschrijving van de klacht waarop het advies betrekking heeft;

18.4.5 de standpunten van klager en aangeklaagde;

18.4.6 de gevolgde procedure;

18.4.7 de gronden voor het advies;

18.4.8 het advies;

18.4.9 eventuele aanbevelingen van de commissie;

18.4.10 datum en ondertekening door de voorzitter.

18.5 Het advies wordt schriftelijk toegezonden aan klager, aangeklaagde en de Raad van Bestuur.

Hoofdstuk 5 Oordeel Raad van Bestuur

Artikel 19 Oordeel Raad van Bestuur

19.1 De Raad van Bestuur deelt binnen twee weken na het advies van de commissie aan de klager, de aangeklaagde en de commissie schriftelijk en gemotiveerd zijn oordeel over de klacht mee. Daarbij geeft hij aan of er maatregelen genomen worden naar aanleiding van de klacht, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd.

19.2 Wanneer de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de commissie dient hij dit te motiveren.

19.3 Indien de termijn zoals gesteld in artikel 19.1 niet haalbaar is, doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, aangeklaagde en de commissie onder vermelding van de termijn binnen welke het oordeel alsnog gegeven zal worden. Met dien verstande dat deze termijn niet langer kan zijn dan tien weken nadat de klacht is ingediend conform artikel 13.4.

19.4 De klager kan diens klacht op eigen initiatief aan de rechter voorleggen, de klachtenfunctionaris kan de mogelijkheden hiertoe toelichten.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 20 Behandeling van een klacht die op meerdere aanbieders betrekking heeft

20.1 Indien de klacht betrekking heeft op maatschappelijke ondersteuning en/of jeugdhulp die door meerdere aanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en klager aangeeft dat hij deze klacht ook heeft ingediend bij de andere aanbieder(s) en hij instemt met een gezamenlijke behandeling, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere aanbieder(s) bij wie de klacht is ingediend.

20.2 De Raad van Bestuur stemt met deze andere aanbieder(s) af om te komen tot een gezamenlijke klachtbehandeling door of namens de aanbieders dan wel een klachtbehandeling die inhoudelijk recht doet aan de samenhang van de aangeboden maatschappelijke ondersteuning en/of jeugdhulp.

Artikel 21 Registratie en jaarverslag

21.1 De klachtenfunctionaris en de ambtelijk secretaris van de commissie dragen zorg voor de registratie van de klachten die bij hen worden ingediend. Deze registratie voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

21.2 De klachtenfunctionaris en de commissie brengen beiden jaarlijks een verslag uit waarin ten minste het aantal, de aard en de wijze van afhandeling van de klachten die bij hen zijn ingediend en de betreffende aanbevelingen worden vermeld. Dit dient op zodanige wijze te gebeuren dat dit niet tot personen herleidbaar is.

21.3 Deze jaarverslagen worden verzonden aan de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en medezeggenschapsraden.

21.4 Naar aanleiding van de jaarverslagen vindt jaarlijks een overleg plaats tussen de Raad van Bestuur, de klachtenfunctionaris, de commissie en de cliëntenraad.

Artikel 22 Bewaren van het klachtdossier

22.1 Het klachtdossier wordt gedurende maximaal twee jaar na beëindiging van de klachtenprocedure door de ambtelijk secretaris bewaard en maakt geen deel uit van het cliëntendossier.

Artikel 23 Kosten

23.1 Voor de behandeling van de klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of aangeklaagde.

23.2 Reiskosten van klager ten behoeve van de behandeling van de klacht komen ten laste van de organisatie tot een maximum van ten hoogste € 0,19 per kilometer.

23.3 Kosten voor inschakeling van vertegenwoordigers, getuigen en deskundigen komen voor rekening van degene die hun medewerking heeft ingeroepen. Dit geldt met uitzondering van de ondersteuning van de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris.

23.4 Kosten gemaakt door de commissie voor het horen van een deskundige komen voor rekening van de organisatie indien deze hiermee van tevoren heeft ingestemd.

Artikel 24 Geheimhouding

24.1 Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht en die beschikking krijgt over gegevens waarvan men het vertrouwelijke karakter kan kennen of redelijkerwijs kan vermoeden en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ten aanzien van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van deze gegevens.

24.2 Deze geheimhouding geldt met uitzondering van gevallen waarin een wettelijk voorschrift deze betrokkene tot bekendmaking verplicht.

Artikel 25 Bekendmaking

25.1 De Raad van Bestuur draagt zorg voor voldoende bekendmaking van de klachtenregeling en wijzigingen daarin bij cliënten en medewerkers en maakt dit reglement elektronisch openbaar. Een ieder die hierom verzoekt, ontvangt kosteloos elektronisch een exemplaar van dit reglement.

Artikel 26 Slotbepalingen

26.1 De klachtenfunctionaris, de leden van de commissie en de ambtelijk secretaris van de commissie zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot klachten waarop dit reglement van toepassing is.

26.2 De Raad van Bestuur evalueert elke twee jaar de procedure van de klachtenbehandeling en welke verbeteringen daarin wenselijk zijn. Bij elke evaluatie worden de klachtenfunctionaris, de commissie en de cliëntenraad betrokken.

26.3 Het reglement wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur. Vaststelling en voorgenomen wijzigingen van het reglement worden ter instemming voorgelegd aan de cliëntenraad en ingevolge artikel 27 lid 1 sub j van de Wet op de ondernemingsraden ter instemming voorgelegd aan de ondernemingsraad.

26.4 Het reglement treedt in werking op .. 2022 en wordt geëvalueerd in 2024.

26.5 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie voor zover het de commissie betreft en de Raad van Bestuur in overige gevallen.