

Ieder persoon (cliënt / bewoner, leerling of een derde) die met de Jade Zorggroep te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Jade Zorggroep.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan zijn gebaseerd op goede gronden, misverstanden of onjuiste gronden. Wat het ook is, het is belangrijk dat de ontevredenheid wordt weggenomen, misverstanden worden opgelost of dat er actie wordt ondernomen als de ontevredenheid is gebaseerd op goede gronden. Indien er sprake is van een goede en toegankelijke klachtenregeling worden klachten een kwaliteitsinstrument.

Als jij/u een klacht hebt/heeft over de Jade Zorggroep, blijf dan niet zitten met jouw/uw klacht maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan plaatsvinden wordt in deze Regeling Klachtenopvang uitgewerkt, zodat jij/u weet hoe een klacht bespreekbaar kan worden gemaakt en wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe op zorgvuldige wijze met klachten wordt omgegaan en wat van hen wordt verwacht. Deze Regeling Klachtenopvang geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

De Regeling Klachtenopvang bewoners, leerlingen, cliënten en derden is tot stand gekomen op 27 juli 2017 na consultatie van de Ondernemingsraad van Jade Zorggroep. Op 29 juni 2017 heeft de Ondernemingsraad ingestemd met de regeling klachtenopvang, waarna deze Regeling is vastgesteld.

Naast de Regeling Klachtenopvang bewoners, leerlingen, cliënten en derden heeft Jade Zorggroep ook een zogenaamde Klokkenluidersregeling. De regeling is gemakshalve als laatste bijlage (bijlage 7) aan de Regeling Klachtenopvang bewoners, leerlingen, cliënten en derden gehecht.

Geeuwenbrug, 27 juli 2017

Jan Bollen, bestuurder Jade Zorggroep



Inhoudsopgave

Doel	Blz. 3
Inleiding	Blz. 3
Hoofdstuk 1: Functionarissen bij eerste lijn behandeling van klachten	Blz. 4
Hoofdstuk 2: Klachtenregeling cliënten, leerlingen en bewoners Jade Zorggroep	Blz. 5
Hoofdstuk 3: Klachtencommissie Jade Zorggroep	Blz. 7
Hoofdstuk 4: Bepalingen klachtenregeling	Blz. 8
Bijlage 1: Contactgegevens managers	Blz. 16
Bijlage 2: Raad van Bestuur	Blz. 17
Bijlage 3: Cliëntvertrouwenspersoon	Blz. 18
Bijlage 4: Klachtenfunctionaris	Blz. 19
Bijlage 5: Geschillencommissie	Blz. 20
Bijlage 6: Klachtencommissie Jade Zorggroep	Blz. 21
Bijlage 7: Klokkenluidersregeling	Blz. 22



Doel

Het doel van de klachtenregeling is tweeledig:

- klachten van individuen of groepen naar ieders tevredenheid op te lossen;
- het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening.

Inleiding

Jade Zorggroep is een dynamische organisatie die in meerdere sectoren en in verschillende provincies actief is. Jade Zorggroep bestaat daarom uit meerdere stichtingen.

De moederstichting, genaamd stichting Jade Mater (KvK 04066218), is de bestuurder van de overige stichtingen. Zij heeft de volgende dochterstichtingen:

- stichting Jade Vastgoed (KvK 57983755);
- stichting JadeMO (KvK 617999750)
- stichting Jade College (KvK 51484676);
- stichting Jade Flevoland (KvK 65042166);
- stichting Jade Drenthe (KvK 01140685);
- stichting Jade Noord (KvK 01140696).

Op grond van de wettelijke bepalingen moeten er verschillende regels voor klachtenbehandeling zijn, afhankelijk van de vraag op welke stichting de klacht betrekking heeft. Om een wirwar aan klachtenregelingen te voorkomen is gekozen voor één klachtenregeling voor bewoners, leerlingen, cliënten en derden waarvan de procedurele voorschriften zijn opgenomen in hoofdstuk 4 van deze Regeling Klachtenopvang.

Het eerste hoofdstuk van de Regeling Klachtenopvang heeft betrekking op het bespreekbaar maken van klachten, dus het stadium dat er (nog) geen formele klachtenprocedure is gestart.

Het tweede hoofdstuk geeft een algemene toelichting op de klachtenregeling zoals opgenomen in hoofdstuk 4.

Het derde hoofdstuk gaat nader in op de Klachtencommissie van Jade Zorggroep.

Het eerste tot en met het derde hoofdstuk zijn bedoeld als toelichting op de klachtenregeling. De formele vastlegging van de klachtenregeling is te vinden in hoofdstuk 4.



Hoofdstuk 1: Functionarissen bij eerste lijn behandeling van klachten

Doorgaans is het een goede zaak als gevoelens van ontevredenheid worden besproken en afgewikkeld zo dicht mogelijk op de plaats waar deze zijn ontstaan. Jade Zorggroep wenst een organisatie te zijn waar iedereen respectvol, open en eerlijk met elkaar omgaat en waar dus geen barrières moeten zijn om een gevoel van ontevredenheid op gepaste wijze te uiten.

Als jij/u een klacht hebt/heeft, maak dit dan - voor zover dit mogelijk en gewenst is - eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevenden. Indien noodzakelijk kan jij je/u zich ook wenden tot een manager. De contactgegevens van de managers zijn als bijlage 1 aan deze klachtenregeling gehecht. Voor zover het gaat om een handelen van een manager zelf dan kunt u / kan jij zich ook rechtstreeks wenden tot de Raad van Bestuur (bijlage 2).

Voor hulp, begeleiding, vraagbaak etc. kunnen cliënten / bewoners / leerlingen van Jade Zorggroep zich altijd wenden tot de **Cliëntvertrouwenspersoon** van Jade Zorggroep. De contactgegevens van de Cliëntvertrouwenspersoon staan vermeld in bijlage 3.

Volledigheidshalve wordt nog opgemerkt dat voor hulp, begeleiding, vraagbaak etc. medewerkers van Jade Zorggroep zich kunnen wenden tot de **Medewerkersvertrouwenspersoon** van de Jade Zorggroep.

Naast de Cliëntvertrouwenspersoon en de Medewerkersvertrouwenspersoon heeft Jade Zorggroep ook een **Klachtenfunctionaris**. Deze persoon geeft gratis advies aan de klager met betrekking tot de indiening van een klacht en staat een klager desgewenst bij met het formuleren van een klacht. Als onduidelijk is bij wie jij/u een klacht moet indienen, kan de Klachtenfunctionaris hierin behulpzaam zijn zodat deugdelijk op de klacht kan worden gereageerd. Ook kan de Klachtenfunctionaris de klager helpen met het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Indien mogelijk en gewenst, zal de Klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek laten plaatsvinden. De contactgegevens van de Klachtenfunctionaris staan vermeld in bijlage 4.

Volledigheidshalve wordt nog opgemerkt dat Jade Zorggroep een Raad van Toezicht heeft. De Raad van Toezicht houdt toezicht op de besturing van de organisatie.

Er kunnen ook derden (niet zijnde cliënten of medewerkers van Jade Zorggroep) zijn die een gevoel van onvrede hebben over Jade Zorggroep. Te denken valt aan buurtbewoners, leveranciers, onderaannemers, sollicitanten etc. Indien deze personen klachten hebben over Jade Zorggroep kunnen zij zich voor hulp, begeleiding, vraagbaak etc. wenden tot de Klachtenfunctionaris, van wie de contactgegevens staan vermeld in bijlage 4. De Klachtenfunctionaris kan er in ieder geval voor zorgen dat een klacht bij de juiste functionaris komt, zodat deze beoordeeld kan worden en dat er – indien nodig – actie wordt ondernomen.



Hoofdstuk 2: Klachtenregeling cliënten, leerlingen en bewoners Jade Zorggroep

Er gelden voor wat betreft de cliënten¹ van de Jade-stichtingen een aantal bijzonderheden, die hieronder worden besproken ter toelichting op de klachtenregeling.

2.1. Jade Drenthe, Jade Noord, Stichting FleOve en JadeMO (zijnde Jeugdhulp)

De activiteiten van de stichtingen Jade Drenthe, Jade Noord, FleOve en JadeMO (Jeugdhulp) vallen onder het toepassingsbereik van de Jeugdwet. Op basis hiervan moet er een regeling zijn voor de behandeling van klachten over gedragingen van deze stichtingen of van personen die werkzaam zijn voor deze stichtingen; het gaat dan om gedragingen jegens bijvoorbeeld een jeugdige, ouder of een voogd.

Onder stichtingen Jade Drenthe, Jade Noord, FleOve, JadeMO (Jeugdhulp) vallen de volgende doelgroepen.

- Alleenstaande minderjarige vluchtelingen
- Beschermde Opvang
- Cliënten die worden begeleid vanuit de Jeugdhulp

De Jeugdwet schrijft voor dat er een Klachtencommissie moet zijn die een schriftelijk oordeel geeft over klachten. Deze Klachtencommissie dient te bestaan uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor Jade Zorggroep. Aan deze voorwaarde wordt voldaan doordat is bepaald dat de voorzitter van de Klachtencommissie niet in dienst mag zijn van een stichting behorende tot Jade Zorggroep en ook geen andere betrekking met de stichtingen mag hebben. In aanvulling hierop is bovendien bepaald dat de voorzitter met goed gevolg Nederlands recht moet hebben gestudeerd op universitair niveau.

2.2. JadeMO (niet zijnde Jeugdhulp)

De stichting JadeMO (niet zijnde Jeugdhulp) valt - in tegenstelling tot de andere stichtingen behorende tot Jade Zorggroep – onder het toepassingsbereik van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Onder stichting JadeMO vallen de volgende doelgroepen:

- Categorale Opvang Slachtoffers Mensenhandel (COSM)
- Opvang en begeleiding jongmeerderjarige statushouders (JMS)
- Maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Uitzondering hierop is de Jeugdhulp die wordt verleent vanuit de stichting JadeMO. De Jeugdhulp valt onder het toepassingsbereik van de Jeugdwet. Voor deze activiteiten wordt verwezen naar paragraaf 2.1. (JadeMO Jeugdhulp).

¹ hieronder wordt ook verstaan leerlingen en bewoners



De Wkkgz schrijft voor dat er een Klachtenfunctionaris moet zijn tot wie de cliënten zich moeten kunnen wenden. JadeMO voldoet aan deze wettelijke voorwaarde door het feit dat er bij Jade Zorggroep een Klachtenfunctionaris werkzaam is, van wie de contactgegevens in bijlage 4 staan vermeld.

De Wkkgz schrijft ook voor dat de bestuurder zelf een oordeel moet geven over een klacht. Dit dient

binnen 6 weken plaats te vinden nadat een klacht schriftelijk is ingediend bij de bestuurder (voor de contactgegevens wordt verwezen naar bijlage 2). Uit de wetsgeschiedenis blijkt wel dat de termijn van 6 weken in ingewikkelde gevallen verlengd kan worden.

Ten slotte schrijft de Wkkgz voor dat een zorgaanbieder zoals de stichting JadeMO moet zijn aangesloten bij een door de Minister erkende geschillencommissie, waar een cliënt een vordering tot schadevergoeding kan indienen tot maximaal € 25.000,-. De stichting JadeMO is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie (SGC) te Den Haag. De contactgegevens staan vermeld in bijlage 5. Voor de duidelijkheid wordt nog expliciet opgemerkt dat op grond van de wettelijke bepalingen alleen de stichting JadeMO (met uitzondering van de Jeugdhulp) is aangesloten bij de SGC. De andere stichtingen die behoren tot Jade Zorggroep zijn dit niet omdat de Wkkgz niet van toepassing is op deze stichtingen.

2.3. Jade College

Voor leerlingen geldt dat zij allen ingeschreven staan bij een zogenaamde Bronschool (brin-nummerhouder), waarmee de stichting Jade College samenwerkt.

Juridisch gezien hebben de samenwerkingsscholen de eindverantwoordelijkheid voor het onderwijs en daarmee ook de verantwoordelijkheid tot het toegang geven voor klachten voor de leerlingen.

De klachtenregelingen van de samenwerkingsscholen zijn digitaal toegankelijk:

Jade college Deventer:

<https://www.ettyhillesumlyceum.nl/ouders/klachtenregeling>

Jade college Assen:

<http://www.csvincentvangogh.nl/Startpagina/OverCSVincentvanGogh/Kwaliteit/Klachten.aspx>

Jade college PO Assen:

<http://www.plateau-assen.nl/organisatie/klachtenprocedure>



Hoofdstuk 3: Klachtencommissie Jade Zorggroep

Jade Zorggroep heeft een Klachtencommissie: **Klachtencommissie Jade Zorggroep**.

De leden van de Klachtencommissie staan opgesomd in bijlage 6. De Klachtencommissie heeft een ambtelijk secretaris, van wie de contactgegevens ook zijn opgenomen in bijlage 6.

De cliënten van de stichtingen Jade Drenthe, FleOve, Jade Noord en JadeMO (Jeugdhulp) kunnen klachten over de Jade Zorggroep door deze Klachtencommissie laten beoordelen.

In voorkomende gevallen kan de bestuurder van Jade Zorggroep bij de Klachtencommissie advies vragen over een klacht die betrekking heeft op de stichting JadeMO (niet zijnde Jeugdhulp), alvorens op grond van de Wkkgz zelf een beslissing op de klacht te geven.

Daarnaast kan de Raad van Bestuur aan de Klachtencommissie advies vragen over de beoordeling/afwikkeling van klachten die zijn ingediend door personen die niet kunnen worden aangemerkt als bewoners, leerlingen of cliënten van de Jade Zorggroep.

² hieronder wordt ook verstaan leerlingen en bewoners



Hoofdstuk 4: Bepalingen klachtenregeling

De formele regels van de klachtenregeling zullen in dit hoofdstuk worden vastgelegd.

Artikel 1: algemene bepalingen

1.1

Indien de klager zich niet rechtstreeks tot de personen/leidinggevenden (verweerder) op wie de klacht betrekking heeft wil wenden of wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de verweerder, kan hij de klacht – zonder een formele klachtenprocedure te willen starten – kenbaar maken aan de Klachtenfunctionaris die op basis van zijn bevoegdheden actie zal ondernemen om te proberen de klacht op te lossen.

1.2

Indien een cliënt³ van Jade Zorggroep een formele klachtenprocedure wil starten dan kan hij de klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur (ingeval van dienstverlening die valt onder de Wkkgz) of aan de Klachtencommissie. Dit laatste (klacht indienen bij de Klachtencommissie) is niet mogelijk ten aanzien van de stichting JadeMO (m.u.v. Jeugdhulp) vanwege de bepalingen in de Wkkgz. De Raad van Bestuur kan wel een Adviesoordeel vragen aan de Klachtencommissie.

1.3

Bewoners en leerlingen van de Beschermd Opleiding kunnen contact opnemen met de Klachtenfunctionaris door een klachtenformulier in de klachtenbus te deponeren. De klachtenbus is op elke Beschermd Opleiding locaties aanwezig.

De klachtenbus wordt wekelijks gecontroleerd op klachtenformulieren. De Klachtenfunctionaris is de enige functionaris binnen Jade Zorggroep die bevoegd is de klachtenbus te openen.

1.4

Indien een persoon (niet zijnde een cliënt) een klacht wil indienen, kan hij dit bij de Klachtenfunctionaris doen. De Klachtenfunctionaris draagt er dan zorg voor dat de klacht door de verantwoordelijke functionaris of orgaan wordt behandeld.

1.5

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en is niet-ontvankelijk indien:

- a. de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening en activiteiten van Jade Zorggroep;
- b. de klacht anoniem is ingediend;
- c. de beschrijving van de klacht onnodig beschadigende opmerkingen bevat;
- d. de klacht eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

³ hieronder wordt ook verstaan leerlingen en bewoners



Als de klacht niet-ontvankelijk wordt beschouwd, wordt dit binnen drie weken nadat de klacht in behandeling is genomen, schriftelijk onder vermelding van de redenen, aan de klager en de verweerder meegedeeld. Een klager kan zich desgewenst tot de Klachtenfunctionaris wenden voor het goed op schrift stellen van de klacht.

Artikel 2: de Klachtenfunctionaris

2.1

De Klachtenfunctionaris is in dienst van de stichting Jade Mater. Zijn aanstelling vindt plaats door de Raad van Bestuur van Jade Zorggroep. De Klachtenfunctionaris handelt op basis van professionele autonomie en heeft een onafhankelijke en onpartijdige positie binnen de organisatie.

2.2

De Klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten namens de stichtingen behorende tot Jade Zorggroep te beoordelen. Dit is aan de Raad van Bestuur en de Klachtencommissie voorbehouden.

2.3

De Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. het geven van informatie rond de procedures van klachtenopvang en -behandeling en – indien van toepassing - verwijzen naar de interne instantie voor klachtenafhandeling (de Klachtencommissie) voor zover het gaat om klachten van cliënten, leerlingen of bewoners;
- b. het ervoor zorgdragen dat klachten – voor zover deze niet door de Klachtencommissie beoordeeld worden - ter afhandeling bij de juridisch verantwoordelijke functionarissen terecht komen en erop toezien dat serieus met de klachten wordt omgegaan;
- c. het - indien nodig - behulpzaam zijn van klagers om een klacht op een zodanige wijze te formuleren dat deze goed kan worden behandeld/beoordeeld, zonder hierover zelf een oordeel te geven;
- d. het - indien de betrokkenen dit wensen - bemiddelen bij een klacht c.q. het proberen op te lossen van de klacht zonder zelf een oordeel over de klacht te geven;
- e. het verzorgen van de registratie van alle klachten en het uitoefenen van controle op en evalueren van de registratiegegevens, hetgeen wordt aangewend voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van dienstverlening;
- f. naast het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening, het optreden van recidive of het niet (tijdig) uitvoeren van verbetermaatregelen door de organisatie, kan de Klachtenfunctionaris (gevraagd en ongevraagd) zijn advies en bevindingen, ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening, kenbaar maken aan de Raad van Bestuur;



- g. het eens per kwartaal toezenden van een geanonimiseerde managementrapportage aan de Raad van Bestuur;
- h. het opstellen van een geïntegreerd jaarverslag over alle klachten die zijn ingediend waarin niet op personen herleidbare gegevens zijn opgenomen;
- i. het bijdragen aan de preventie van klachtwaardige situaties/incidenten/bejegeningen door het geven van voorlichting/advies aan personeelsleden van de Jade Zorggroep;

2.4

De Klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het in het kader van een bemiddelingsgesprek uitnodigen van personen/leidinggevende(n), die bij de ingediende klacht zijn betrokken; deze uitnodiging is niet vrijblijvend voor de werknemers van de stichtingen behorende tot de Jade Zorggroep; bij het – ondanks herhaald verzoek - niet honoreren van het verzoek wordt de Raad van Bestuur hiervan op de hoogte gesteld;
- b. het inwinnen van nadere informatie over de toedracht van een klacht, welke noodzakelijk is voor een goede opvang en bemiddeling; het inwinnen van informatie geschiedt alleen als de klager hiervoor toestemming verleent; de privacy dient in acht te worden genomen;
- c. het, met instemming van de klager, raadplegen van personen / leidinggevende(n) die bij de ingediende klacht en de eventuele oplossing daarvan een rol (kunnen) spelen;
- d. het geven van advies ter afhandeling van een klacht, zonder hierbij zelf een oordeel over een klacht te geven;
- e. het verzoeken aan personen/leidinggevend(en) c.q. verweerder om binnen bepaalde termijnen een bijdrage aan de afhandeling van een klacht te leveren;
- f. het (doen) registreren van geanonimiseerde gegevens over klager, verweerder en de afhandeling van de klacht;
- g. het gevraagd en ongevraagd adviseren van werknemers van de stichtingen van Jade Zorggroep over hun omgang met onvrede van personen;
- h. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de managers en de Raad van Bestuur over zaken in samenhang met de positie van cliënten, de kwaliteit van de dienstverlening, het klachtenmanagement en eventuele andere relevante aangelegenheden.

De Klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de (financiële) aansprakelijkheid. Schadeclaims worden direct verwezen naar de Raad van Bestuur tenzij er in het kader van de Wkkgz een bemiddelingsgesprek plaatsvindt voor wat betreft de cliënten van de stichting JadeMO (niet zijnde jeugdhulp) .



Artikel 3: de samenstelling van de Klachtencommissie

3.1

De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van Jade Zorggroep. De samenstelling van de Klachtencommissie vormt voor een belangrijk deel een afspiegeling van de binnen Jade Zorggroep werkzame personen.

3.2

De Klachtencommissie bestaat uit minimaal 5 leden:

- een voorzitter die niet werkzaam is bij of voor de Jade Zorggroep; deze persoon dient met goed gevolg het afsluitend examen van een opleiding in het wetenschappelijk onderwijs op het gebied van het recht te hebben volbracht;
- een vicevoorzitter die niet werkzaam is bij of voor de Jade Zorggroep en affiniteit moet hebben met zorgverlening en instanties die opkomen voor de belangen van cliënten in de zorg;
- tenminste drie leden die werkzaam zijn voor stichtingen van de Jade Zorggroep, bij voorkeur een afspiegeling per soort dienstverlening en per werkgebied.

3.3

De Raad van Bestuur benoemt één ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is geen lid van de Klachtencommissie maar ondersteunt de Klachtencommissie bij de uitvoering van haar werkzaamheden.

3.4

De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij het staken van stemmen is het oordeel van de voorzitter doorslaggevend.

3.5

De namen van de leden van de Klachtencommissie zijn openbaar. Klager en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelname van bepaalde commissieleden aan de klachtenbehandeling, zie artikel 7.

3.6

De leden en waarnemend leden worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn steeds herbenoembaar voor eenzelfde periode, waarbij wel gestreefd zal worden naar een varieerbare samenstelling mits dit niet ten koste gaat van de expertise.

3.7



De Klachtencommissie kan aan de Raad van Bestuur een suggestie doen voor nieuw te benoemen leden. Het is de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur dat de Klachtencommissie een correcte samenstelling heeft.

Artikel 4: de werkwijze van de Klachtencommissie (bij een formele klachtenprocedure)

4.1

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. De contactgegevens van de ambtelijk secretaris staan vermeld in bijlage 7. Op het moment van ontvangst van de schriftelijke klacht start een formele klachtenprocedure bij de Klachtencommissie. Herhaald wordt dat dit niet van toepassing is op klachten aangaande de stichting JadeMO, tenzij een klager en de Raad van Bestuur er gezamenlijk voor kiezen om een Adviesoordeel te vragen aan de Klachtencommissie.

4.2

De klager heeft te allen tijde het recht om de klacht in te trekken.

4.3

De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat er zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging aan klager wordt verstuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure en gevraagd wordt schriftelijk toestemming te geven voor het raadplegen van gegevens in verband met de klacht. Voorts wordt klager geïnformeerd over het procedurele verloop van de behandeling van de klacht.

4.4

De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie kan – nadat een klacht is ingediend – aan klager in overweging geven om contact op te nemen met de Klachtenfunctionaris indien de kans aanwezig is dat een formele klachtenprocedure niet noodzakelijk is voor het oplossen van de klachten.

4.5

De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk mededeling van de inhoud van de klacht aan de verantwoordelijke persoon/functionaris (de verweerder), met het verzoek daarop zo spoedig mogelijk (in ieder geval binnen vier weken) schriftelijk te reageren. Deze verweerder kan – ingeval hij niet tijdig kan reageren – de Klachtencommissie verzoeken deze termijn van vier weken eenmalig te verlengen voor de duur van maximaal vier weken. In geval van klemmende redenen kan de klachtencommissie een langere termijn toestaan.



4.6

Indien de verweerder niet tijdig conform het bepaalde in het vorige lid zijn antwoord op de klacht bij de Klachtencommissie indient, kan de Klachtencommissie een klacht gegrond verklaren tenzij deze haar als apert onjuist voorkomt.

4.7

Een schriftelijke reactie van verweerder dient zodanige informatie te bevatten dat de Klachtencommissie de beschikking krijgt over alle relevante informatie aangaande de ingediende klacht.

4.8

De Klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het antwoord van verweerder de verdere procedure vast. Dit is ofwel een hoorzitting ofwel nadere schriftelijke reacties van partijen (re- en dupliek) welke – behoudens verlenging (overeenkomstig de twee slotzinnen van artikel 4.5) door de Klachtencommissie – telkens binnen vier weken na uitnodiging daartoe moeten worden ingediend.

4.9

Indien de Klachtencommissie bepaalt dat er een hoorzitting plaatsvindt, zal vanuit de leden van de Klachtencommissie een "kleine commissie" worden samengesteld. Deze leden zijn aanwezig tijdens de hoorzitting. De kleine commissie bestaat in beginsel uit drie leden van de Klachtencommissie. Tijdens de hoorzitting is de kleine commissie, vergezeld van de ambtelijk secretaris, aanwezig. De kleine commissie heeft verder geen bijzondere bevoegdheden. De te formuleren uitspraak zal steeds een uitspraak van de gehele Klachtencommissie zijn.

4.10

De Klachtencommissie heeft het recht om onafhankelijke deskundigen te raadplegen, waarbij de kosten worden voldaan door de stichting van de Jade Zorggroep waarop de klacht betrekking heeft.

4.11

Indien er een hoorzitting plaatsvindt, maakt een ambtelijk secretaris ten behoeve van de leden van de Klachtencommissie aantekeningen.

4.12

Uitspraken van de Klachtencommissie dienen te worden ondertekend door haar voorzitter en de ambtelijk secretaris.

4.13

Binnen acht weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, dan wel de reactie (dupliek) door verweerder is ingediend, stelt de Klachtencommissie klager, verweerder en de Raad van Bestuur in kennis van haar oordeel. Dit oordeel dient zich te beperken tot een beslissing over de



gegrondheid of ongegrondheid van een klacht. Voorts kan de Klachtencommissie aanbevelingen aan partijen doen. De Klachtencommissie doet haar uitspraak schriftelijk en met redenen omkleed.

4.14

Voor zover rechtens toelaatbaar kan van de hierboven genoemde termijnen door de Klachtencommissie worden afgeweken, voor zover dit in de visie van de Klachtencommissie noodzakelijk is voor een goede beoordeling van de klacht(en). Indien de Klachtencommissie hiervan gebruik maakt, dient zij partijen hiervan met redenen omkleed op de hoogte te stellen, onder vermelding van de nieuw vast te stellen termijn.

4.15

De Raad van Bestuur deelt binnen vier weken schriftelijk en met redenen omkleed mee aan klager en de Klachtencommissie of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en – in het bevestigende geval – welke.

Artikel 5: klachten van cliënten van de stichting JadeMO (nietzijnde Jeugdhulp)

5.1

Indien een klacht betrekking heeft op de stichting JadeMO en bovendien geen betrekking heeft op Jeugdhulp, is de Klachtencommissie niet bevoegd om een oordeel over een klacht te geven en zal de Raad van Bestuur een klacht zelf beoordelen.

5.2

De in artikel 5.1. genoemde klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur, waarvan de contactgegevens zijn opgenomen in bijlage 2. De Raad van Bestuur zal in beginsel de klacht binnen 6 weken beoordelen en haar oordeel binnen deze termijn aan de klager schriftelijk meedelen. Indien de Raad van Bestuur in een complex geval niet binnen 6 weken haar oordeel over een klacht kan geven zal de Raad van Bestuur de klager hiervan schriftelijk in kennis stellen.

5.3

De Raad van Bestuur kan een Adviesoordeel aan de Klachtencommissie vragen. Indien hiertoe wordt besloten, is het vermeld in artikel 4 van toepassing voor wat betreft de procesgang, met dien verstande dat de Klachtencommissie geen oordeel over de klacht geeft, maar een advies uitbrengt ("Adviesoordeel"). Zo spoedig mogelijk na ontvangst van het Adviesoordeel zal de Raad van Bestuur haar beslissing op de klacht geven waarbij het uitgangspunt is dat deze beslissing wordt gegeven binnen 6 weken na het indienen van de klacht.



5.4

Indien de klager zich niet met de beslissing op de klacht kan verenigen kan hij zich wenden tot de Stichting Geschillencommissie te Den Haag, conform het vermeldde in het volgende lid.

5.5

Klagers die van mening zijn dat een klacht aangaande de stichting JadeMO niet goed is beoordeeld, kunnen zich wenden tot de onafhankelijke geschillencommissie, waarvan de adresgegevens staan vermeld in bijlage 6 van dit Reglement Klachtenbehandeling.

Artikel 6: klachten van derden

6.1

Uit artikel 1.3 blijkt dat derden ook klachten kunnen indienen bij de Jade Zorggroep en dat dit schriftelijk dient te geschieden bij de Klachtenfunctionaris die er dan voor zorgdraagt dat de klacht bij de verantwoordelijke persoon terecht komt om te worden behandeld. Indien een dergelijke klacht alsdan niet tot tevredenheid voor de klager wordt opgelost, kan de beoordeling van de klacht worden getoetst door de Raad van Bestuur voor zover deze niet reeds een oordeel over de klacht heeft gegeven.

6.2

De Raad van Bestuur heeft het recht om aan de Klachtencommissie een Adviesoordeel te vragen, alvorens een beslissing te geven over de klacht. Tegen deze beslissing kan niet worden opgekomen bij de Stichting Geschillencommissie omdat deze instantie slechts toegankelijk is voor de cliënten van de stichting JadeMO.

Artikel 7: Wraking en verschoning van de leden van de Klachtencommissie

7.1

Een lid van de Klachtencommissie dient zich te onthouden van deelname aan stemming en beraadslaging als de klacht op hem/haar en/of zijn/haar afdeling betrekking heeft. De Klachtencommissie kan in haar huishoudelijk reglement bepalen dat de in de eerste volzin bedoelde onthouding ook in nader te bepalen gevallen geldt.

7.2

Zowel de klager als de verweerder kunnen verzoeken een lid van de Klachtencommissie niet aan de behandeling van een klacht te laten deelnemen bij gerede twijfel over diens onpartijdigheid. Een dergelijk verzoek zal worden beoordeeld door de voltallige Klachtencommissie.



Artikel 8: slotbepalingen

8.1

De Klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april over het voorafgaande kalenderjaar een verslag uit aan de Raad van Bestuur, waarna de Raad van Bestuur dit verslag doorzendt aan andere organen die van dit verslag kennis zouden moeten nemen. Dit verslag beschrijft het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie is ingediend, de aard en de inhoud van deze klachten, de gedane uitspraken over de klachten en de aan de verantwoordelijke persoon/functionaris (de verweerder) gedane aanbevelingen. In dit verslag vermeldt de Klachtencommissie ook eventuele gesignaleerde vaker voorkomende knelpunten met betrekking tot de dienstverlening van Jade Zorggroep. Het verslag dient echter zodanig te worden opgesteld dat dit niet tot individuele personen herleidbaar is.

8.2

De klachtenprocedure bij de Klachtencommissie is kosteloos. Hetzelfde geldt voor de werkzaamheden van de Klachtenfunctionaris. Dit geldt echter niet voor eventuele kosten voor het inschakelen van een ter zake deskundige door een klager of een verweerder.

8.3

Indien de Klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) een schadeclaim beoogt, doet de Klachtencommissie geen uitspraken over de vraag of persoon/functionaris (verweerder) aansprakelijk is, maar beperkt de Klachtencommissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

8.4

Ten minste één keer per jaar vindt een vergadering plaats tussen de Klachtencommissie en de Klachtenfunctionaris waarbij kwesties niet inhoudelijk worden besproken maar wordt geëvalueerd of er verbeteringen mogelijk zijn in de zorgvuldige en efficiënte klachtenbehandeling. Desgewenst zullen de Klachtenfunctionaris en de ambtelijk secretaris de Raad van Bestuur hierover rapporteren c.q. adviseren.

8.5

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de interne leden van de Klachtencommissie alsmede de ambtelijk secretaris alsmede de Klachtenfunctionaris niet uit hoofde van hun betrokkenheid bij de uitvoering van deze klachtenregeling worden benadeeld in hun arbeidsrechtelijke positie en functioneren binnen Jade Zorggroep.

8.6

In deze Regeling Klachtenopvang is de hij-vorm gehanteerd. Waar "hij" staat kan ook "zij" gelezen worden. Hetzelfde geldt voor de andere aanduiding vormen, zoals "zijn en haar".



8.7

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van de Jade Zorggroep.

8.8

Dit reglement is in werking getreden op 27 juli 2017 en kan door de Raad van Bestuur worden gewijzigd gehoord hebbend de Klachtenfunctionaris en de leden van de Klachtencommissie. Het vigerende reglement zal steeds gepubliceerd zijn op de website van de Jade Zorggroep (www.jadezorggroep.nl).



Bijlage 1: Contactgegevens managers

Postadres managers

De Eikenhorst 1-5
7985 NP Geeuwenbrug

Manager bedrijfsvoering

Geert Sibma
T. 0592-379444
E. sibma@jadezorggroep.nl

Bestuurssecretaris

Sanne van Zaal
T. 0592-379444
E. vanzaal@jadezorggroep.nl



Bijlage 2: Raad van Bestuur

Directeur / bestuurder

Jan Bollen

De Eikenhorst 1-5

7985 NP Geeuwenbrug

T. 0592-379444

E. bollen@jadezorggroep.nl



Bijlage 3: Clientvertrouwenspersoon

De nieuwe cliëntvertrouwenspersoon wordt binnenkort aangesteld.



Bijlage 4: Medewerkersvertrouwenspersoon

Jade kent een intern en een extern medewerkersvertrouwenspersoon. Het is aan de medewerker om te bepalen met wie hij of zij in gesprek wil.

Intern medewerkervertrouwenspersoon:

Corrie Broerse

06-31788473 (bereikbaar op dinsdag en donderdagochtend van 09.00 – 13.00 uur)

broerse@jadezorggroep.nl

Extern medewerkervertrouwenspersoon (aangesteld bij de arbodienst, Human ConneXion):

Gert Jan Cozijnsen

06-51111807

cozijnsen@humanconnexion.nl



Bijlage 5: Klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris

Alex Visser

De Eikenhorst 1-5

7985 NP Geeuwenbrug

T. 0592-379444

E. klachten@jadezorggroep.nl



Bijlage 6: Geschillencommissie

De Geschillencommissie Zorg

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

T. 070 310 5310

I. <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>



Bijlage 7: Klachtencommissie Jade Zorggroep

Postadres Klachtencommissie

De Eikenhorst 1-5
7985 NP Geeuwenbrug

De klachtencommissie wordt binnenkort samengesteld.

Ambtelijk secretaris

Rolinda Dikken
T. 0592-379444
E. dikken@jadezorggroep.nl

