

KLACHTENREGELING
STICHTING MORIA

Nijmegen, juni 2023

Woord vooraf

Onze stichting biedt opvang, persoonlijke begeleiding en zelfstandig huisvesting aan ex-gedetineerden of gedetineerden in de laatste fase van hun straf. Zij hebben een forensische zorgtitel of beschikken over een gemeentelijke zorgindicatie voor Beschermd Wonen of voor jeugdhulp met verblijf.

Bij het verlenen van goede opvang en begeleiding past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers wel eens voorkomen dat een deelnemer ergens niet tevreden over is. Dit kan de door ons geboden begeleiding zijn, maar ook kan het bijvoorbeeld gaan over een klacht over de organisatie of de bejegening. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de begeleiding anders dan de daadwerkelijk geboden ondersteuning. Laat het dan weten. Een gesprek met de betrokken begeleider helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar wanneer dat niet voldoende is, kan ook overwogen worden om een klacht in te dienen.

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van deelnemers van Moria. De klager wordt bij deze procedure serieus genomen en er wordt getracht de onvrede op te lossen en de relatie tussen de klager en (de medewerker van) Moria te herstellen.

Deze regeling houdt rekening met de voorwaarden hierover die voortvloeien uit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Wij vinden het van belang dat klachten van onze deelnemers zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. Hierbij sluit Moria aan bij de ontwikkelingen in het klachtrecht in de zorgsector. We willen graag leren van klachten om zo onze opvang en begeleiding te kunnen verbeteren.

Nijmegen, juni 2023

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan Moria zelf dan wel een medewerker van Moria betreffen.
- b. **Cliëntvertrouwenspersoon:** de door Moria aangestelde persoon die deelnemers en hun vertegenwoordigers bijstaat in allerlei zaken die zich tussen deelnemer en medewerker/Moria voordoen. Hij kan helpen klachten op een duidelijke manier onder woorden te brengen en is gebonden aan privacyregels (vertrouwelijkheid van gesprek en gegevens).
Een deelnemer die hulp en/of ondersteuning ontvangt in het kader van de Jeugdwet kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon van Jeugdstem.
- c. **Deelnemer:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Moria.
- d. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)deelnemer of nabestaande op te treden.
- e. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een deelnemer over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) Moria in de uitoefening van diens functie.
- g. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- h. **Klachtencommissie:** de externe commissie om klachten en klachten van deelnemers die zorg ontvangen op grond van de Jeugdwet te behandelen.
- i. **Klachtenfunctionaris:** de door Moria aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- j. **Klager:** de persoon die een klacht indient. In geval zorg wordt ontvangen op grond van de Wmo kunnen dit zijn: de deelnemer dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de deelnemer. In geval zorg wordt ontvangen op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder
- k. **Medewerker:** Verzamelbegrip voor alle natuurlijke personen die werkzaamheden verrichten voor en/of op verzoek van de zorgaanbieder al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst. Hieronder vallen dus ook stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en vrijwilligers.
- l. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de deelnemer optreedt om de belangen van de deelnemer die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- m. **Zorgaanbieder:** Stichting Moria (in deze regeling ook te noemen: 'Moria').
- n.

Artikel 2 – Werkingsfeer

Deze klachtenregeling is bedoeld voor deelnemers van Moria die zorg ontvangen op grond van de:

- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Jeugdwet;
- de Wet forensische zorg (Wfz), voor zover de zorg niet wordt verleend in het kader van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (Bvt), Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en Wet zorg en dwang (Wzd).

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een deelnemer heeft het recht om over de wijze waarop (een medewerker van) Moria zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Moria.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub j en l.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris of in geval zorg op grond van de Jeugdwet wordt verleend en de klager dit wenst, aan de klachtencommissie voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan. De deelnemer kan zich bij het indienen van zijn klacht desgewenst laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon.
4. Indien een klacht de zorgverlening aan een minderjarige deelnemer betreft (op grond van de Jeugdwet) en de rechtmatige klager wendt zich tot de klachtenfunctionaris, dan wijst de klachtenfunctionaris klager expliciet op de mogelijkheid conform de Jeugdwet de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Wenst klager desalniettemin op enig moment alsnog behandeling door de klachtenfunctionaris van zijn klacht dan blijft te allen tijde de mogelijkheid bestaan voor klager zich alsnog tot de klachtencommissie te wenden.
5. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan de Klachtenfunctionaris Stichting Moria dan wel Klachtencommissie Stichting Moria, Molenstraat 30, 4201 CX te Gorinchem.
5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de deelnemer;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
6. Ook over de weigering van Moria om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een deelnemer te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
7. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris of, in het geval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, rechtstreeks tot de klachtencommissie.
8. In geval van complexe klachten, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris en in overleg met klager, wordt deze doorgeleid naar de klachtencommissie.

9. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 4 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van Moria betreft;
 - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door Moria;
 - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 6 – Inzage dossier

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Moria hierover anders beslist.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 8 – Taken van de betrokkene/leidinggevende

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van

de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Benoeming

Moria benoemt via het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem een onafhankelijke deskundige in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 11 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door Moria niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan Moria.

Artikel 12 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 13 – Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 14 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van complexe klachten of klachten op grond van de Jeugdwet;

- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 15 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 16 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Afschrift aan Moria

Moria wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 18 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en Moria een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 19 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en Moria op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 20 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar deelnemers zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij Moria en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en Moria.

Artikel 21 – Inzet deskundige

- 1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen Moria verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
- 2. Moria beslist over de inschakeling van de extern deskundige.

3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 22 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt Moria schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. Moria besluit zo spoedig mogelijk na ontvangst van het oordeel van de klachtenfunctionaris doch uiterlijk zes weken na indiening van de klacht of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.
3. Betreft de klacht de uitvoering van zorg aan een minderjarige deelnemer (op grond van de Jeugdwet), dan is de bestuurder van Moria gehouden binnen een maand na het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mee te delen aan de klager en aan de klachtencommissie of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
4. Indien de klacht de bestuurder betreft, wordt het besluit genomen door de voorzitter van de Raad van Toezicht van Moria.

Artikel 23 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 24 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet Moria daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet Moria aangifte. Moria geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt Moria of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan Moria klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 25 – Registratie werkzaamheden

De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar Moria.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 26 – Benoeming

Op voordracht van het CBKZ te Gorinchem heeft Moria een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning en (jeugd)zorg.

Artikel 27 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met Moria, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door Moria.

Artikel 28 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 29 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 30 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van Moria tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 31 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de betrokkene
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

Artikel 32 – Klachten m.b.t. een ernstige situatie met een structureel karakter in het kader van de Jeugdwet

1. Indien een klacht zich naar het oordeel van de klachtencommissie richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de bestuurder van Moria daarvan in kennis.
2. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp. Onder verantwoorde hulp verstaat de Jeugdwet hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.
3. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat Moria ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren (artikel 9.2 Jeugdwet).

Artikel 33 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 15 tot en met 25 zijn van overeenkomstige toepassing.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 34 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 35 – Geschilleninstantie

Indien en zodra Moria zorg verleent op grond waarvan zij moet gaan voldoen aan de vereisten van de Wkkgz, zal de stichting zich aansluiten bij een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie.

Artikel 36 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 01 juli 2023. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. Moria brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van deelnemers en vertegenwoordigers van deelnemers.

3. Moria maakt de regeling op zodanige wijze bekend onder medewerkers en leidinggevenden dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en deelnemer/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
4. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van Moria ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Bijlage - Machtiging tot inzage in en/of verkrijgen van gegevens uit mijn zorgdossier

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van Stichting Moria te Nijmegen en aan de bij de mijn klacht betrokken medewerker(s) van Moria om mijn zorgdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door Moria en/of de betreffende medewerker(s).

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--