

Klachtenreglement Dichterbij

Inleiding

Binnen Dichterbij hanteren we de begrippen Open, Betrokken, Professioneel en Samen als kernwaarden voor ons handelen. Bij het invulling geven aan deze kernwaarden hoort ook het luisteren naar uitingen van onvrede en het proberen om daar een oplossing voor te vinden. Als het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, kan men een beroep doen op de klachtencommissie.

Dit klachtenreglement heeft tot doel om het mogelijk te maken dat klachten goed en zo snel mogelijk worden behandeld en dat een uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van een klacht.

Het reglement biedt de waarborg dat klachten binnen Dichterbij onafhankelijk en onpartijdig worden behandeld. Iedereen die bij een klacht betrokken is moet er zeker van kunnen zijn dat er serieus en zorgvuldig met zijn of haar belangen wordt omgegaan.

Binnen Dichterbij kennen we drie soorten klachten:

1. Klachten van cliënten, wettelijk vertegenwoordigers of andere direct bij de cliënt betrokken personen;
2. Wzd-klachten;
3. Klachten van medewerkers.

Voor deze verschillende soorten klachten gelden verschillende regels. Daarnaast is er een aantal zaken dat er voor moeten zorgen dat de klachtencommissie zo goed mogelijk functioneert. Dit reglement bestaat daarom uit vier delen.

Deel 1: Klachten van cliënten, wettelijk vertegenwoordigers of andere direct bij de cliënt betrokken personen.	pag. 2
Deel 2: Wzd-klachten	pag. 6
Deel 3: Klachten van medewerkers.	pag. 7
Deel 4: Overige bepalingen.	pag. 10

Deel 1: De behandeling van een klacht van een cliënt, een wettelijk vertegenwoordiger of een andere direct bij de cliënt betrokken persoon.

1.1 Klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen of ervaren onrecht dat veroorzaakt wordt door Dichterbij of door mensen die bij Dichterbij werken.

Het kan daarbij gaan om beslissingen van, en om dingen die zijn gedaan of juist niet zijn gedaan door Dichterbij of de mensen die bij Dichterbij werken.

1.2 Wie kan klagen?

- Cliënten van Dichterbij: iemand is cliënt van Dichterbij als er voor die persoon een zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesloten.
- Mensen die zich hebben aangemeld voor dienstverlening door Dichterbij
- Wettelijk vertegenwoordigers van cliënten van Dichterbij en van mensen die zich hebben aangemeld voor dienstverlening door Dichterbij.
- Ouders, broers of zussen van cliënten van Dichterbij en van mensen die zich hebben aangemeld voor dienstverlening door Dichterbij.
- Andere direct bij de cliënt betrokken personen.

Is de cliënt handelingsbekwaam, dan moet hij/zij het ermee eens zijn wanneer een klacht namens hem/haar wordt ingediend. Om dat duidelijk te maken moet de cliënt een schriftelijke machtiging geven die de klager bij het klaagschrift moet meesturen.

Ook na overlijden van de cliënt kunnen nabestaanden nog een klacht indienen.

1.3 Ondersteuning

Als de klager dat wil kan hij of zij zich laten ondersteunen. De klager is vrij in het kiezen van de persoon die hem of haar ondersteunt.

Voor de ondersteuning kan door de klager kosteloos een beroep worden gedaan op een cliëntenvertrouwenspersoon. Deze kan de klager helpen om een oplossing te vinden zonder dat de klacht door de klachtencommissie behandeld hoeft te worden. Als de klager de officiële klachtenprocedure meteen wil starten of als het niet lukt om op een andere manier een oplossing te vinden, kan de cliëntenvertrouwenspersoon de klager ondersteunen bij het formuleren en indienen van de klacht en hem of haar bijstaan tijdens de behandeling door de klachtencommissie.

1.4 Het indienen van de klacht

De klacht wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

De klacht bestaat uit:

- de naam van de klager;
- de naam van de cliënt waar het om gaat als de cliënt niet zelf de klager is;

- een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de situatie of het voorval waarover wordt geklaagd;
- de datum en de tijd van het voorval of, als het om meerdere voorvallen gaat, de periode waarbinnen deze hebben plaatsgevonden;
- als de klacht gaat over een of meerdere medewerkers: de naam of namen van die medewerkers;
- een overzicht van de stappen die de klager eventueel al heeft ondernomen om de klacht op te lossen.

Bij de klacht kunnen eventuele stukken worden gevoegd die betrekking hebben op de klacht.

1.5 De procedure van de klachtenbehandeling

- a. De ambtelijk secretaris en de voorzitter van de klachtencommissie toetsen of de klacht in behandeling genomen kan worden.

Een klacht kan in behandeling worden genomen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

1. Het is een individuele klacht.
2. De klager heeft een belang bij de situatie waarover wordt geklaagd.
3. De klacht heeft betrekking op een feit of gebeurtenis betreffende de persoon die de klacht indient of namens wie de klacht wordt ingediend.
4. De beslissing over de oplossing ligt, naar het zich laat aanzien, binnen de mogelijkheden van Dichterbij.
5. Over hetzelfde feit of dezelfde gebeurtenis is niet eerder een klacht ingediend. Als er informatie is die bij een eerdere klacht nog niet bekend of nog niet beschikbaar was kan wel een nieuwe klacht worden ingediend.
6. De klacht heeft geen betrekking op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 van de Wet zorg en dwang.

Als de klacht al is ingediend bij een college voor (tucht)rechtspraak wordt de klacht niet in behandeling genomen. Als tijdens de behandeling door de klachtencommissie de klacht alsnog wordt ingediend bij een dergelijk college, wordt de procedure gestopt.

Hetzelfde geldt als bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld of ergens anders een schadevergoedingsprocedure loopt.

- b. Binnen 7 dagen na ontvangst krijgt de klager bericht of de klacht in behandeling genomen kan worden.

Als de klacht in behandeling kan worden genomen ontvangt de klager informatie over de verdere procedure.

Als de klacht niet in behandeling genomen kan worden laat de klachtencommissie aan de klager weten waarom dat zo is. Indien mogelijk laat de klachtencommissie de klager weten waar hij of zij mogelijk wel met de klacht terecht kan.

Indien de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de ambtelijk secretaris de klacht door naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De klager wordt hierover geïnformeerd. Tevens meldt de ambtelijk secretaris dit bij de Raad van Bestuur. (zie ook deel 2 van dit reglement: Wzd-klachten).

- c. De klachtencommissie stuurt de klacht naar de verantwoordelijke directeur met het verzoek om aan te geven welke medewerker van Dichterbij het verweer zal voeren en om deze medewerker op te dragen ervoor te zorgen dat het schriftelijke verweer binnen 2 weken bij de klachtencommissie is.

Er wordt een datum voor de hoorzitting gepland. Deze wordt medegedeeld aan de klager en de directeur.

De klachtencommissie stuurt een kopie van de klacht aan de Raad van Bestuur en aan de geneesheer-directeur.

- d. Zodra de klachtencommissie het schriftelijk verweer heeft ontvangen wordt dit naar de klager gestuurd.

Indien de klager vindt dat het schriftelijk verweer een afdoende antwoord is op de klacht, kan hij of zij besluiten om af te zien van de verdere procedure en dit laten weten aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

De procedure wordt dan beëindigd. De klachtencommissie informeert de verweerder, de verantwoordelijk directeur en de Raad van Bestuur hierover.

Indien de procedure wordt voortgezet stuurt de klachtencommissie een uitnodiging voor de hoorzitting aan klager en verweerder. In deze uitnodiging wordt vermeld welke leden van de klachtencommissie de klacht zullen behandelen.

- e. Aan de klachtenbehandeling nemen 3 leden van de klachtencommissie deel, waaronder de voorzitter of de vicevoorzitter. Bij het samenstellen van de commissie wordt er zorg voor gedragen dat er geen belemmeringen zijn voor een objectieve behandeling van de klacht. In de uitnodiging voor de hoorzitting wordt vermeld welke leden van de klachtencommissie de klacht zullen behandelen.

Als klager of verweerder bezwaar hebben tegen de deelname van een van de leden van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, kan hij of zij dit melden bij de ambtelijk secretaris. Hierbij moet aangegeven worden waarom de klager of verweerder dit bezwaar heeft.

De voorzitter beslist of het betreffende lid van de klachtencommissie vervangen wordt.

Klager en verweerder kunnen zich tijdens de hoorzitting laten ondersteunen door een persoon naar keuze.

- f. Binnen een week na de hoorzitting, en uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak.
In deze uitspraak maakt de klachtencommissie bekend of de klacht gegrond is verklaard. In de uitspraak wordt ook vermeld waarom de klachtencommissie de klacht wel of niet gegrond vindt.
In haar uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen doen.

De uitspraak wordt gezonden aan:

- klager;
- verweerder;
- verantwoordelijk directeur;
- geneesheer-directeur;
- Raad van Bestuur.

- g. Binnen 14 dagen na de uitspraak van de klachtencommissie laat de verantwoordelijk directeur schriftelijk aan de klager en de verweerder weten of hij of zij naar aanleiding van deze uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De directeur geeft daarbij aan binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Een afschrift hiervan wordt verstuurd naar de Raad van Bestuur en naar de klachtencommissie.

Indien de verantwoordelijk directeur zelf het schriftelijk verweer of het verweer tijdens de hoorzitting heeft gevoerd, laat de Raad van Bestuur schriftelijk aan de klager en de verweerder weten of ze naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Ook in dit geval wordt een afschrift gestuurd naar de klachtencommissie.

De verantwoordelijk directeur neemt binnen een afgesproken termijn, maar uiterlijk binnen 4 maanden, contact op met de klager om te bespreken of de situatie door de genomen maatregelen is opgelost of verbeterd. De directeur doet hiervan verslag aan de Raad van Bestuur.

1.6 Algemene bepalingen

- a. Een uitspraak in een algemene klacht is niet bindend. De verantwoordelijk directeur of de Raad van Bestuur bepaalt wat er met de uitspraak wordt gedaan.
- b. Nadat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan beschouwt zij de klacht als afgesloten.
- c. Als er behalve de klachtbrief en het schriftelijke verweer andere stukken zijn die betrekking hebben op de klacht worden de klager en/of de verweerder in de gelegenheid gesteld om deze stukken in te zien. Hierbij worden de wettelijke bepalingen en de vereiste vertrouwelijkheid in acht genomen.

1.7 Geschillencommissie

Dichterbij is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Een geschil kan aan deze geschillencommissie worden voorgelegd indien:

- a. is gehandeld in strijd met deze klachtenregeling;
- b. de klacht naar het oordeel van klager door Dichterbij in onvoldoende mate is opgelost;
- c. van de cliënt, zijn nabestaande of zijn vertegenwoordiger niet in redelijkheid kan worden verwacht dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij Dichterbij indient.

Deel 2: Wzd-klachten (Wet zorg en dwang)

Op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang kan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of zijn nabestaande een klacht indienen over de volgende beslissingen:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris.

Daarnaast kan op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang een klacht worden ingediend over de nakoming van de volgende verplichtingen:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een verplichting van de Wzd-functionaris.

Wzd-klachten kunnen worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Na ontvangst beoordelen van de klacht toetsen de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie of er sprake is van een Wzd-klacht. Indien dit geval is stuurt de ambtelijk secretaris de klacht door naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Klager ontvangt hiervan een bevestiging. Tevens meldt de ambtelijk secretaris dit bij de Raad van Bestuur.

Op de behandeling van de klacht door de KCOZ is de klachtenregeling van de KCOZ van toepassing. Deze regeling is te vinden op de website van de KCOZ (www.kcoz.nl) of op te vragen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie van Dichterbij.

Deel 3: De behandeling van een klacht van een medewerker

Een klacht is een uiting van onvrede over een situatie gebeurtenis of bejegening die valt onder het verantwoordelijkheidsgebied van Dichterbij die, ondanks pogingen daartoe, binnen de reguliere werkverhoudingen tussen medewerker en leidinggevende niet oplosbaar blijkt te zijn.

3.1 Wie kan klagen?

- Elke medewerker met wie Dichterbij een schriftelijke overeenkomst heeft afgesloten kan een klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Het betreft in ieder geval medewerkers met een vast of tijdelijk dienstverband, oproepkrachten, uitzendkrachten, gedetacheerden, leerlingen met een leer-werkovereenkomst, stagiaires en vrijwilligers.
- Mensen die zich hebben aangemeld om medewerker van Dichterbij te worden.

3.2 Ondersteuning

Als de klager dat wil kan hij of zij zich laten ondersteunen door een niet betrokken derde. De klager is vrij in het kiezen van de persoon die hem of haar ondersteunt.

Voor de ondersteuning kan door de klager kosteloos een beroep worden gedaan op een medewerkersvertrouwenspersoon. Deze kan de klager helpen om een oplossing te vinden zonder dat de klacht door de klachtencommissie behandeld hoeft te worden. Als het niet lukt om een dergelijke oplossing te vinden, kan de medewerkersvertrouwenspersoon de klager ondersteunen bij het formuleren en indienen van de klacht en hem of haar bijstaan tijdens de behandeling door de klachtencommissie. Ook de persoon tegen wie de klacht is gericht kan zich laten bijstaan door een niet-betrokken derde. Hiervoor kan ook kosteloos een beroep worden gedaan op een medewerkersvertrouwenspersoon.

3.3 Het indienen van de klacht

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

De klacht bestaat uit:

- de naam van de klager;
- een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de situatie of het voorval waarover wordt geklaagd;
- de datum en de tijd van het voorval of, als het om meerdere voorvallen gaat, de periode waarbinnen deze hebben plaatsgevonden;
- de naam of namen van degene(n) over wie de klacht gaat;
- een overzicht van de stappen die klager al heeft ondernomen om de klacht op te lossen.

Bij de klacht kunnen eventueel stukken worden gevoegd die betrekking hebben op de klacht.

3.4 De procedure van de klachtenbehandeling

- a. De ambtelijk secretaris en de voorzitter van de klachtencommissie toetsen of de klacht in behandeling kan worden genomen.

Een klacht kan in behandeling worden genomen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

1. Het is een individuele klacht.
2. De klager heeft zelf een belang bij de situatie waarover wordt geklaagd.
3. Over hetzelfde feit of dezelfde gebeurtenis is niet eerder door klager een klacht ingediend. Als er informatie is die bij een eerdere klacht nog niet bekend of nog niet beschikbaar was, kan wel een nieuwe klacht worden ingediend.
4. Er is binnen de normale werkverhoudingen voldoende inspanning verricht om de klacht op te lossen.
5. De beslissing over de oplossing ligt binnen de bevoegdheid van Dichterbij.

De klachtencommissie behandelt geen bezwaren die betrekking hebben op zaken waarvoor de klachtencommissie Sociale Begeleiding dan wel de Interne bezwarencommissie FWG is ingesteld. Ook behandelt de klachtencommissie geen klachten die betrekking hebben op een strafbaar feit.

- b. Binnen 1 week na ontvangst krijgt de klager bericht of de klacht in behandeling kan worden genomen.

Als de klacht in behandeling kan worden genomen ontvangt de klager informatie over de verdere procedure.

Als de klacht niet in behandeling genomen kan worden laat de klachtencommissie aan de klager weten waarom dat zo is. Indien mogelijk laat de klachtencommissie de klager weten waar hij of zij mogelijk wel met de klacht terecht kan.

- c. Indien de klacht in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie de volgende personen in kennis van de aard en inhoud van de klacht:

- de persoon of personen tegen wie de klacht is gericht;
- de directeur van het betreffende organisatiedeel;
- de Raad van Bestuur.

Er wordt een datum voor de hoorzitting gepland. Deze wordt medegedeeld aan de klager en de persoon of personen tegen wie de klacht is gericht.

- d. De persoon of personen tegen wie de klacht is gericht wordt of worden door de klachtencommissie verzocht om binnen 2 weken een schriftelijk verweer in te dienen.

- e. Zodra de klachtencommissie het schriftelijk verweer heeft ontvangen wordt dit naar de klager gestuurd. De klachtencommissie stuurt klager en verweerder een uitnodiging voor de hoorzitting.

- f. De secretaris verzamelt voor de hoorzitting de relevante stukken uit het dossier van klager, indien en voor zover klager daarvoor toestemming heeft verleend.

- g. Aan de behandeling van de klacht nemen 3 leden van de klachtencommissie deel, waaronder de voorzitter of vicevoorzitter. Bij het samenstellen van de commissie wordt er zorg voor gedragen dat er geen belemmeringen zijn voor een objectieve behandeling van de klacht. In de uitnodiging voor de hoorzitting wordt vermeld welke leden van de klachtencommissie de klacht zullen behandelen.

Als klager of de persoon/personen tegen wie de klacht gericht is bezwaar hebben tegen deelname van een van de leden van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, kan hij of zij dit melden bij de ambtelijk secretaris. Hierbij moet worden aangegeven waarom men dit bezwaar heeft. De voorzitter beslist of het betreffende lid van de klachtencommissie wordt vervangen.

- h. Binnen een week na de hoorzitting, en uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak. In deze uitspraak maakt de klachtencommissie bekend of zij de klacht gegrond acht. In de uitspraak wordt vermeld waarom de klachtencommissie de klacht wel of niet gegrond vindt. In haar uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen doen.

De uitspraak wordt gezonden aan:

- de klager;
 - de persoon of personen tegen wie de klacht is gericht;
 - de directeur van het betreffende organisatieonderdeel;
 - de Raad van Bestuur.
- i. De Raad van Bestuur vraagt de directeur van het betreffende organisatieonderdeel advies over de te nemen beslissing naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie.
Binnen 2 weken na de uitspraak laat de Raad van Bestuur schriftelijk aan klager en aan de persoon of personen tegen wie de klacht was gericht weten, of ze naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke en wanneer deze zullen zijn gerealiseerd.
- j. De klager kan in elk stadium van de procedure besluiten om de klacht in te trekken. De procedure wordt dan beëindigd.

3.5 Algemene bepalingen

- a. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. De Raad van Bestuur bepaalt wat er met de uitspraak wordt gedaan.
- b. Nadat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan, beschouwt zij de klacht als afgesloten.
- c. Tegen een uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.
- d. Als er behalve de klachtbrief en het schriftelijke verweer andere stukken zijn die betrekking hebben op de klacht, worden klager en de persoon of personen tegen wie wordt geklaagd in de gelegenheid gesteld om deze stukken in te zien. Hierbij worden de toepasselijke wettelijke bepalingen en de vereiste vertrouwelijkheid in acht genomen.

Deel 4. Overige bepalingen.

4.1 De klachtencommissie

- a. De klachtencommissie is onafhankelijk en neemt haar besluiten zonder last of ruggespraak.
- b. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een vicevoorzitter en tenminste 5 overige leden.
- c. Alle leden zijn onafhankelijk. Voor de benoeming van de leden van de klachtencommissie wordt instemming gevraagd aan de Centrale cliëntenraad en de Ondernemingsraad. Als onderdeel van de benoemingsprocedure zullen afgevaardigden van de leden van de centrale cliëntenraad en Ondernemingsraad een gezamenlijk kennismakingsgesprek voeren met de kandidaat. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie voor een periode van 4 jaar. Zij kunnen na deze periode herbenoemd worden.
- d. Leden van de klachtencommissie ontvangen een vergoeding voor de te verrichten werkzaamheden. Per casus wordt een vergoeding verstrekt (ongeacht het aantal besteedbare uren en ongeacht het aantal medewerkers per casus). Voor de voorzitter bedraagt deze vergoeding € 275,00 en voor leden € 206,00. Jaarlijks wordt de vergoeding geïndexeerd op basis van het Nza prijsindexcijfer voor personele kosten.

4.2 Verslaglegging

De klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van haar activiteiten dat zij aanbiedt aan de Raad van Bestuur.

4.3 Bevoegdheden van de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie heeft vrije toegang tot voorzieningen van Dichterbij met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- b. De klachtencommissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden nadat van de klager, respectievelijk zijn of haar (wettelijk) vertegenwoordiger, daarvoor schriftelijk toestemming is verkregen.
- c. De klachtencommissie kan eenieder die binnen Dichterbij werkzaam is verzoeken inlichtingen met betrekking tot de klacht te verstrekken. Voor zover dit niet in strijd is met de geheimhoudingsplicht is hij of zij verplicht de gevraagde informatie te verstrekken.
- d. De klachtencommissie kan medewerkers verzoeken te verschijnen in de hoorzitting en vragen te beantwoorden.
- e. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Dichterbij.

4.4 Ambtelijk secretaris

- a. De Raad van Bestuur benoemt in overleg met de klachtencommissie een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris ondersteunt de klachtencommissie bij haar werkzaamheden en structureert deze. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

- b. De ambtelijk secretaris houdt van elke klacht een dossier bij. In dit dossier is opgenomen:
 - de klachtbrief;
 - het schriftelijk verweer;
 - de eventuele machtiging voor inzage in het dossier;
 - de eventuele akkoordverklaring voor vertegenwoordiging;
 - de uitspraak;
 - de reactie van de directie of raad van Bestuur op de uitspraak;
 - de correspondentie met betrekking tot de klacht;
 - overige stukken die betrekking hebben op de klacht.
- c. Het klachtendossier wordt maximaal 5 jaar bewaard.

4.5 Waarborg

- a. De Raad van Bestuur waarborgt dat klager en verweerder niet benadeeld worden in zijn of haar positie in de instelling alleen vanwege het feit dat er een klacht is ingediend.
- b. De Raad van Bestuur waarborgt dat medewerkers die bijstand verlenen bij de klachtenbehandeling niet benadeeld worden in hun positie in de instelling alleen vanwege het feit van deelname aan de klachtenbehandeling.

4.6 Geheimhouding

Ieder lid van de klachtencommissie alsmede de ambtelijk secretaris en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht betrokken is, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

4.7 Slotbepalingen

- a. Ten behoeve van het functioneren van de klachtencommissie en de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht kan de klachtencommissie nadere regels stellen voor zover deze niet strijdig zijn met dit reglement of met wettelijke bepalingen.
- b. De Centrale cliëntenraad en de Ondernemingsraad hebben instemmingsrecht met betrekking tot de vaststelling of wijziging van dit reglement.
- c. De Centrale cliëntenraad en de Ondernemingsraad ontvangen jaarlijks het jaarverslag van de klachtencommissie. Indien gewenst wordt het jaarverslag door de Raad van Bestuur met de Centrale cliëntenraad en de Ondernemingsraad besproken. Desgewenst worden de voorzitter en ambtelijk secretaris van de klachtencommissie hierbij uitgenodigd.