

# **Klachtenreglement Maatschappelijke Dienstverlening Noord-, Zuid-Holland en Utrecht**

**Januari 2019**



# Inhoud

Voorwoord

## **Algemene bepalingen**

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Artikel 2 Doelstellingen klachtenreglement

## **Organisatie van de klachtencommissie**

Artikel 3 Samenstelling en totstandkoming van de klachtencommissie

Artikel 4 Wraking en verschoning

Artikel 5 Taken en verantwoordelijkheden van de klachtencommissie

Artikel 6 Bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 7 Taken en bevoegdheden voorzitter en ambtelijk secretaris van de klachtencommissie

## **Behandeling van de klachten door de klachtencommissie**

Artikel 8 Indienen van de klacht bij de klachtencommissie

Artikel 9 Beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht

Artikel 10 Onderzoek van de klacht

Artikel 11 Hoorzitting

Artikel 12 Uitspraak van de klachtencommissie

Artikel 13 Gevolgen van de uitspraak

## **Overige bepalingen**

Artikel 14 Dossiervoering, registratie en bewaring

Artikel 15 Klachtenjaarverslag

Artikel 16 Opschorting klachtenprocedure

Artikel 17 Geheimhouding

Artikel 18 Slotbepalingen

Bijlage

## Voorwoord

Een aantal instellingen maatschappelijke dienstverlening in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht hebben gezamenlijk een klachtencommissie ingesteld (zie samenwerkingsovereenkomst).

In aansluiting op de samenwerkingsovereenkomst is dit klachtenreglement samengesteld.

Als bronnen voor dit reglement is gebruik gemaakt van de volgende wetten: de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ), de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO).

# Klachtenreglement

## Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1. De instelling: de organisatie die is aangesloten bij de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-Zuid-Holland en Utrecht.
- 1.2 Directeur/bestuurder: de persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/ zijn voor de uitvoering van de dienstverlening en projecten in de instelling.
- 1.3 Cliënt (klant): een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling.
- 1.4 Medewerker: een persoon werkzaam in de organisatie, 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 diensten verlenen. Het betreft werknemers, vrijwilligers en stagiaires.
- 1.5. Dienstverlening: Als dienstverlening in de meest brede zin van het woord wordt aangemerkt de dienstverlening verleend onder verantwoordelijkheid van de aangesloten instellingen. Het betreft werkzaamheden in het sociaal domein, maatschappelijk zorg en waar van toepassing gezondheidszorg.
- 1.6 Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan.  
Voorbeelden:  
- de bejegening door een medewerk(st)er van een cliënt;  
- de organisatie van de dienstverlening zoals de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid;  
- discriminatie van een cliënt op grond van religie, afkomst, ras, levensovertuiging, inkomen, leeftijd, seksuele geaardheid of sekse.
- 1.7 Schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

1.8 Klager: een cliënt in relatie staand tot de organisatie (diens vertegenwoordiger of nabestaande), die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

1.9 Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

1.10 Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door de aangesloten instellingen om klachten van klagers te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het de directeur/bestuurder.

1.11 Uitspraak: een schriftelijke uitspraak van de klachtencommissie met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Inclusief adviezen aan de organisatie.

### Artikel 2 Doelstellingen klachtenreglement

Het klachtenreglement heeft tot doel:

2.1 Recht doen aan de belangen van zowel klager als de aangeklaagde(n) door een zorgvuldige behandeling van de klacht.

2.2 Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde.

2.3 Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening bij/door de aangesloten instellingen in structurele zin.

### Organisatie van de klachtencommissie

#### Artikel 3 Samenstelling en totstandkoming van de klachtencommissie

3.1 De klachtencommissie bestaat uit leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de bij de klachtencommissie aangesloten organisaties. De klachtencommissie is samengesteld uit minimaal 3 personen en maximaal vijf personen. De voorzitter heeft een juridische achtergrond.

Overige deskundigheden die in de klachtencommissie vertegenwoordigd kunnen zijn:

- deskundigheid op het gebied van cliëntenbelangen;

- d  
eskundigheid op het gebied van de maatschappelijke dienstverlening in de meest brede zin van het woord;
- deskundigheid op het gebied van organisaties.

De leden van de klachtencommissie worden door de aangesloten instellingen benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.

3.2 De klachtencommissie wordt in haar functioneren ondersteund door een ambtelijk secretaris.

3.3 De commissie kan bij de afhandeling van een klacht gebruik maken van de diensten van deskundigen. Over de daaraan eventueel verbonden kosten dient vooraf met de betrokken organisatie overleg plaats te vinden en de organisatie dient akkoord te gaan.

3.4 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

3.5 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- c. als een commissielid al dan niet op verzoek van de overige commissieleden door de aangesloten instellingen uit zijn functie wordt ontheven wegens:
  - verwaarlozing van zijn/haar taak;
  - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;

3.6 De aangesloten instellingen voorzien op eigen voordracht of op voordracht van de klachtencommissie zo spoedig mogelijk in de opvolging van degene wiens lidmaatschap is beëindigd.

#### **Artikel 4 Wraking en verschoning**

4.1 De klager en degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden

voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

4.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.

4.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

#### **Artikel 5 Taken en verantwoordelijkheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

5.1 In aanvulling op andere daartoe aangewezen instanties (doen) voorlichten van de aangesloten instellingen over het klachtenreglement en klachtenbehandeling in het bijzonder.

5.2 In ontvangst nemen van klachten.

5.3 In samenhang met de doelen van de klager zo nodig verwijzen naar andere mogelijkheden of procedures ter afhandeling van de klacht.

5.4 Beoordelen van de ontvankelijkheid van de ontvangen klacht.

5.5 Onderzoeken van in behandeling genomen klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen (uitgangspunt is hoor en wederhoor).

5.6 Beoordelen van de gegrondheid van de klacht en het formuleren van eventuele aanbevelingen.

5.7 Opstellen van een schriftelijke uitspraak en het doen toekomen van deze aan klager, beklagde en directeur/bestuurder.

5.8 (Doen) registreren van (interne) klachten en het uitbrengen van een (geanonimiseerde) verslag ( 2-jaarlijks).

5.9 Op grond van ontvangen klachten signaleren van tekortkomingen in de maatschappelijke dienstverlening en/of organisatie van de dienstverlening.

## **Artikel 6 Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De commissie heeft de volgende bevoegdheden:

- 6.1 Instellen van een zelfstandig onderzoek.
- 6.2 Inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van de klager en met inachtneming van de wettelijke bepalingen.
- 6.3 Oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- 6.4 Horen van getuigen.
- 6.5 Zo nodig inschakelen van deskundigen.
- 6.6 Gevraagd en ongevraagd adviseren van de aangesloten instellingen.
- 6.7 Het registreren van klachtgegevens en verstrekken van (geanonimiseerde) klachtgegevens t.b.v. kwaliteitsverbetering.

## **Artikel 7 Taken en bevoegdheden van voorzitter en ambtelijk secretaris van de klachtencommissie**

7.1 De voorzitter leidt de vergaderingen van de klachtencommissie. Hij/zij draagt zorg voor naleving van de bepalingen van het klachtenreglement en ziet erop toe dat de klachtencommissie haar taak naar behoren uitvoert.

De voorzitter is verantwoordelijk voor een goede afstemming van de werkzaamheden met de ambtelijk secretaris.

- 7.2 De ambtelijk secretaris draagt zorg voor een goede secretariaatsvoering.
- Tot haar/zijn taken behoren:
- het op eigen gezag voeren van de correspondentie in samenhang met de voortgang van een zaak;
  - het onderhouden van contacten met klager, beklagde en organisatie;
  - het bewaken van termijnen;
  - de voorbereiding en verslaglegging van de vergaderingen/hoorzittingen;
  - het opstellen van een conceptuitspraak op basis van het onderzoek en de beraadslaging van de klachtencommissie en deze ter vaststelling voorleggen aan de voorzitter c.q. commissie;
  - het zorg dragen voor volledigheid en tijdigheid in het toesturen van alle relevante stukken aan beide partijen en volledigheid van alle voor de commissie relevante stukken;
  - het opstellen van een 2-jaarlijks verslag.

## **Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

### **Artikel 8 Indienen van de klacht bij de klachtencommissie**

8.1 De klager dient de klacht schriftelijk aan de commissie voor te leggen. Een klacht dient in ieder geval te bevatten: naam, (e-mail)adres en eventueel telefoonnummer van de klager; over wie geklaagd wordt; een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

8.2 De klager kan zich laten bijstaan door een adviseur of zich laten vertegenwoordigen. De kosten hiervan komen voor zijn rekening.

8.3 Ingeval van vertegenwoordiging van de cliënt kan de klachtencommissie de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt.

8.4 Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om een adequate behandeling te bewerkstelligen, neemt de ambtelijk secretaris contact op met de klager om hem in de gelegenheid te stellen alsnog duidelijkheid te verschaffen.

8.5 De klager behoudt het recht gedurende de procedure van klachtenbehandeling zijn klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

8.6 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

### **Artikel 9 Beslissing over ontvankelijkheid van de klacht**

9.1 Alvorens een klacht daadwerkelijk in behandeling te nemen, beslissen de voorzitter en de ambtelijk secretaris over de ontvankelijkheid van de (klager in zijn) klacht. Bij twijfel bepaalt de klachtencommissie over de ontvankelijkheid.

9.2 Indien op een later tijdstip blijkt dat een klachtonderdeel niet ontvankelijk is, kan deze alsnog niet ontvankelijk worden

verklaard.

9.3 Een klacht(onderdeel) is niet ontvankelijk als:

- de klacht niet voldoet aan de in de klachtenregeling omschreven begrippen;
- de klacht geen betrekking heeft op de betreffende instelling of voor deze werkzame personen;
- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
- de klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden.

9.4 Indien een klacht tevens een schadeclaim bevat, neemt de klachtencommissie de klacht wel in behandeling, maar niet de eis tot financiële schadeloosstelling. Voor dit laatste verwijst de klachtencommissie de klager naar de betreffende instelling.

9.5 Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen 3 weken, schriftelijk en met vermelding van redenen mee aan de klager, de aangeklaagde en de organisatie.

## **Artikel 10**

### **Onderzoek van de klacht**

10.1 De secretaris bevestigt binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager en licht deze in over de verdere procedure.

10.2 Het onderzoek van de klachtencommissie omvat, naast het horen van partijen, indien nodig: het inzien van gegevens uit het cliëntendossier, het raadplegen van informatiebrochures/ protocollen en het horen van deskundigen/getuigen.

Voor informatie uit het cliëntendossier is toestemming nodig van de klager. De commissie houdt zich te allen tijde het recht voor nadere informatie in te winnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt en bij de organisatie.

10.3 De eerste ronde hoor/wederhoor geschiedt schriftelijk. Na bevestiging van de klacht aan de klager ontvangt de aangeklaagde en de organisatie

binnen 5 werkdagen van de secretaris een kopie van de klachtbrief met het verzoek de klacht binnen 2 weken van schriftelijk verweer te voorzien. Bij alle verzoeken om reacties wordt steeds schriftelijk vermeld dat de informatie ook aan de andere partij beschikbaar wordt gesteld.

10.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 2 weken nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.

10.5 Wanneer de aangeklaagde en de organisatie door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen er gereageerd moet worden.

10.6 De tweede ronde hoor/wederhoor geschiedt mondeling (hoorzitting), tenzij de commissie besluit dat een hoorzitting overbodig is voor de beoordeling van de klacht. Mocht echter één van de partijen om een hoorzitting verzoeken, dan zal de commissie aan dit verzoek voldoen.

10.7 Bij de mondelinge ronde hoor/wederhoor wordt binnen een termijn van 3 weken na ontvangst van het verweerschrift een hoorzitting georganiseerd.

10.8 Bij geen hoorzitting, verloopt de tweede ronde hoor/wederhoor schriftelijk, waarbij zowel klager, aangeklaagde als organisatie in de gelegenheid wordt geboden te reageren op de reactie van de tegenpartij (repliek en dupliek) binnen een termijn van 2 week na ontvangst van deze reactie.

10.9 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 11**

### **Hoorzitting**

11.1 Een hoorzitting geschiedt in aanwezigheid van beide partijen. Alleen in uitzonderlijke gevallen (indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom



verzoekt) kan de klachtencommissie besluiten tot een zitting, waarbij partijen afzonderlijk worden gehoord.

11.2 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

11.3 Bij een hoorzitting zijn verder aanwezig de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris.

11.4 Zowel de klager als de aangeklaagde c.q. de organisatie waarover wordt geklaagd, worden tijdens de hoorzitting door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten.

11.5 Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

11.6 Ingeval klager of beklagde getuigen of deskundigen voor de klachtencommissie wil laten verschijnen, richt hij daartoe uiterlijk een week voor de datum van de hoorzitting een schriftelijk verzoek aan de ambtelijk secretaris. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige of deskundige bekendgemaakt. De voorzitter beslist over de toelating van deze getuige(n) en/of deskundigen.

## **Artikel 12**

### **Uitspraak van de klachtencommissie**

12.1 Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een oordeel over de klacht(onderdelen). Het oordeel kan luiden: gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of onbeslist.

De klachtencommissie kan aan haar onderzoek en/of oordeel aanbevelingen verbinden.

Oordeel en aanbevelingen worden op schrift gesteld in de uitspraak.

12.2 De uitspraak van de klachtencommissie omvat de volgende elementen:

- de namen van klager, aangeklaagde(n) en overige aanwezigen;
- de klacht;
- het verloop van het onderzoek;
- de procedure betreffende hoor en wederhoor;
- de standpunten van partijen;
- de feiten en standpunten van 'derden';

- een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht, per klachtonderdeel
- eventuele aanbevelingen aan de directeur/bestuurder van de betreffende organisatie
- een datum en ondertekening door de voorzitter.

12.3 De commissie komt in beginsel binnen 10 weken na het in behandeling nemen van de klacht tot een uitspraak. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd met een periode van 4 weken. Indien de termijn van maximaal 14 weken niet haalbaar is, kan de termijn in overleg met en met instemming van de klager worden verlengd.

12.4 De klachtencommissie stuurt de uitspraak naar de klager, de aangeklaagde en de directeur/bestuurder van de betreffende instelling.

## **Artikel 13**

### **Gevolgen van de uitspraak**

13.1 Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de directeur/bestuurder van de betreffende instelling aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

13.2 Afwijking van de aanbevelingen van de klachtencommissie wordt door de directeur/bestuurder gemotiveerd.

13.3 Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de directeur/bestuurder dit met opgave van redenen mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 14**

#### **Dossiervoering, registratie en bewaring**

14.1 Van de behandeling van de klacht wordt door de ambtelijk secretaris een dossier bijgehouden.

14.2 De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers en overige meldingen worden bewaard.

14.3 De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.

14.4 De dossiervoering en archivering

alsmede de registratie vinden zodanig plaats dat de privacy van klager, beklagde(n) en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

14.5 Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren alle commissieleden hun stukken in bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering en de vernietiging van dubbele exemplaren.

14.6 De registratie en de dossiers worden gedurende 10 jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

#### **Artikel 15** **Klachtenjaarsverslag**

15.1 De klachtencommissie stelt 2-jaarlijks ruim voor 1 juni op basis van de door de commissie behandelde klachten en de door de instellingen gedane klachtenbemiddelingen een geanonimiseerd, openbaar verslag over de klachten(behandeling) op.

15.2 De directeur/bestuurder van de aangesloten organisaties verzorgt de interne en de externe verspreiding van dit verslag.

#### **Artikel 16** **Opschorting klachtprocedure**

Indien een gelijke klacht van klager is ingediend bij en/of in behandeling is genomen door een andere klachtenorganisatie bijvoorbeeld een Tuchtcollege, wordt de klachtprocedure bij de klachtencommissie opgeschort. Na beëindiging van de procedure bij derden wordt in overleg met klager bepaald of de klachtprocedure bij de klachtencommissie wordt voortgezet.

#### **Artikel 17** **Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van het klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 18** **Overige klachtmogelijkheden**

Dit reglement laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

#### **Artikel 19** **Kosten**

Voor de behandeling van klachten op basis van dit reglement worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

#### **Artikel 20** **Slotbepalingen**

18.1 Dit klachtenreglement treedt in werking op 1-1-2019.

18.2 Evaluatie van het reglement zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de drie jaar.

18.3 Het reglement kan door de klachtencommissie gewijzigd worden. Zij doet dit na overleg met de aangesloten instellingen.

18.4 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

## **Bijlage**

### **Concretisering taakomschrijving secretaris klachtencommissie**

1 De secretaris houdt het klachtenreglement actueel aan de hand van nieuwe ontwikkelingen.

2 De secretaris informeert zowel de klachtencommissie als de aangesloten organisaties over de wijzigingen in het klachtreglement en over andere belangrijke zaken.

3 De secretaris beheert de financiën (opent een aparte rekening, int de contributies m.b.t de algemene kosten) en handelt de vacatiegelden, reiskosten en overige kosten van de commissieleden af.

4 De secretaris heeft de volgende aanvullende taken bij de behandeling van een klacht:

- ◇ de secretaris overlegt met de voorzitter of nadere relevante informatie/ documenten bij de instelling en/of bij de klager ingewonnen/opgevraagd moeten worden voor een adequate behandeling van de klacht;
- ◇ na het ontvangen van de klacht en het verweerschrift stelt de secretaris de klachtencommissie op de hoogte en plant een voorbespreking<sup>1</sup> ;
- ◇ de secretaris roept (in overleg) klager, aangeklaagde en organisatie op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats van hoorzitting;
- ◇ de secretaris verzendt de uitnodiging naar de commissieleden, de klager, de aangeklaagde en de instelling (minimaal één week voorafgaande aan de hoorzitting);
- ◇ de secretaris stuurt de relevante stukken zo spoedig mogelijk naar de commissieleden;
- ◇ de secretaris stelt zowel de klager, de aangeklaagde als de instelling in de gelegenheid alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien;
- ◇ de secretaris ontvangt zowel de klager, de aangeklaagde als de vertegenwoordiger van de instelling op de dag van de hoorzitting;
- ◇ de secretaris maakt binnen 3 weken na de hoorzitting een (concept) uitspraak<sup>2</sup>;
- ◇ de secretaris verzendt de uitspraak van de commissie naar de klager, de aangeklaagde en de directeur/bestuurder van de instelling.  
Aan de commissieleden wordt eveneens een definitief exemplaar gezonden;

- ◇ de secretaris ontvangt en verspreidt het besluit van de directeur/bestuurder van de betrokken instelling (eventueel te nemen maatregelen) onder de commissieleden;
- ◇ de secretaris vernietigt de vertrouwelijke stukken na afhandeling van een klacht.

5 De secretaris treedt tevens op als adviseur van de commissieleden met betrekking tot alle algemene en specifieke onderwerpen aangaande het behandelen van klachten (beroepscode, instellings- en landelijke reglementen zoals het privacyreglement).

6 De secretaris draagt zorg voor een rooster van aftreden van de commissieleden en draagt in overleg met de klachtencommissie en de aangesloten instellingen leden voor herbenoeming of nieuwe leden voor.