

# **Reglement Klachtencommissie Mooi Sociaal**

## INHOUDSOPGAVE

|           |                                    |         |
|-----------|------------------------------------|---------|
| Deel I:   | Algemene bepalingen                | Blz. 3  |
| Deel II:  | Klachtbehandeling                  | Blz. 5  |
| Deel III: | Afsluitende en overgangsbepalingen | Blz. 11 |

## **DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN.**

### **Artikel 1      Begripsomschrijvingen**

In dit Reglement wordt verstaan onder:

#### **Beklaagde**

De medewerker van Stichting Mooi Sociaal dan wel een van de met haar verbonden stichtingen te weten Vivenz, MEE Plus, Mooi Sociaal Lokaal, Vivera Sociaal Wijkteam, Dordrecht Sociaal en Samenwaard, (hierna gezamenlijk te noemen: Mooi Sociaal) dan wel Mooi Sociaal zelf waarover een klacht wordt ingediend.

#### **Bemiddeling**

Een gesprek onder leiding van de voorzitter van de klachtencommissie om klager en beklaagde met elkaar in gesprek te brengen teneinde onderling tot een oplossing te komen.

#### **Cliënt**

De natuurlijke persoon aan wie Mooi Sociaal ondersteuning verleent of heeft verleend.

Bij een melding bij Veilig Thuis is de cliënt: de betrokkene.

#### **Gedraging**

Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de cliënt.

#### **Gegronde en ongegronde**

Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert.

Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

#### **Hoor en wederhoor**

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en beklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt (mondeling en/of schriftelijk) kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een oordeel is gebaseerd.

#### **Klacht**

Uiting van onvrede over een gedraging van Mooi Sociaal of een medewerker die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie.

#### **Klachtenbehandeling**

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Een uitspraak in een klacht(onderdeel) is een zwaarwegend advies en heeft derhalve géén juridisch afdwingbare gevolgen.

#### **Klachtencommissie**

De door Mooi Sociaal ingestelde onafhankelijke en externe commissie die belast is met het onderzoeken en beoordelen van een klacht.

**Klachtonderdeel**

Onderdeel van de ingediende klacht waarover de klachtencommissie een afzonderlijk oordeel formuleert.

**Klager**

De natuurlijke persoon die een klacht indient (een client, zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande, degene die namens de client is gevolmachtigd om namens hem of haar te handelen).

**Medewerker**

Een natuurlijke persoon werkzaam bij Mooi Sociaal. Hieronder wordt verstaan een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst, stage- of vrijwilligersovereenkomst of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) voor het verrichten van daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan Mooi Sociaal.

**Mooi Sociaal**

Stichting Mooi Sociaal, gevestigd te Dordrecht alsmede de met haar verbonden stichtingen te weten Vivenz, MEE Plus, Mooi Sociaal Lokaal, Vivera Sociaal Wijkteam, Dordrecht Sociaal en Samenwaard, rechtsgeldig vertegenwoordigd door het bestuur.

**Ontvankelijk en niet-ontvankelijk**

Besluit van de klachtencommissie over de vraag of een klacht door een daartoe bevoegde persoon bij de juiste instantie en volgens de geldende formele vereisten is ingediend.

Een ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie verder behandeld. Een niet-ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie niet verder behandeld.

**Uitspraak**

Een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de feitelijk behandelde klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

**Verslag**

Schriftelijke vastlegging van het bemiddelingsgesprek. Het verslag dient ter informatie voor partijen.

## **DEEL II: KLACHTBEHANDELING**

### **Artikel 2.1 Het instellen van een klachtencommissie**

1. Mooi Sociaal stelt de klachtenregeling, waarvan dit reglement onderdeel is, vast en is bevoegd dit reglement te wijzigen. Op voordracht van het CBKZ te Gorinchem benoemt Mooi Sociaal tenminste 3 onafhankelijke leden van de klachtencommissie en evenzovele plaatsvervangers die belast worden met de behandeling van de klachten.
2. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Alle leden van de commissie en hun plaatsvervangers mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met Mooi Sociaal, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door Mooi Sociaal.
3. De benoeming van de voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter en de overige leden geschiedt voor een periode van vier jaar. Er geldt een rooster van aftreden. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie alsmede hun plaatsvervangers kunnen maximaal twee keer worden herbenoemd. Mooi Sociaal heeft de bevoegdheid van deze bepaling af te wijken, mocht de continuïteit van de klachtencommissie in gevaar komen.
4. De leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door Mooi Sociaal uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, alsmede op eigen verzoek.
5. In aanvulling op de in lid 4 genoemde gronden kan Mooi Sociaal de voorzitter c.q. plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregeling van Mooi Sociaal of dit reglement. Mooi Sociaal ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
6. Tijdens een (hoor)zitting bestaat de commissie altijd uit drie leden, namelijk de voorzitter en twee leden dan wel hun plaatsvervangers.

### **Artikel 2.2: Indiening van een klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail in de Nederlandse taal ingediend bij het secretariaat van de Klachtencommissie. Klachten ontvangen door Mooi Sociaal zelf en gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie worden direct na ontvangst doorgestuurd naar het secretariaat van de klachtencommissie. Een klacht bevat in ieder geval de volgende elementen:
  - a. omschrijving van de klacht;
  - b. voornaam en/of initialen en achternaam van de cliënt;
  - c. geboortedatum van de cliënt;
  - d. contactgegevens van de cliënt waaronder in ieder geval dienst post- en/of e-mailadres en telefoonnummer.

2. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, vergewist de klachtencommissie zich ervan of de cliënt persoonlijk instemt met de indiening van de klacht.
3. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.
4. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Daarbij wordt de klager geattendeerd op de mogelijkheid zich te laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon van Mooi Sociaal.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

#### **Artikel 2.4    Ontvankelijkheid van de klacht en bevoegdheid van de klachtencommissie**

1. De voorzitter beoordeelt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht of de klachtencommissie bevoegd is om van de klacht kennis te nemen en of de klacht ontvankelijk is. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit. Het bezwaar wordt beoordeeld door de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
3. Van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen een week na vaststelling van de ontvankelijkheid schriftelijk mededeling aan de beklaagde en het bestuur van Mooi Sociaal. Daarbij informeert de commissie over de wijze waarop de behandeling zal plaatsvinden, welke commissieleden zitting hebben in de zittingscommissie en de mogelijkheid daartegen bezwaar te maken. Ook meldt de commissie wanneer zij verwacht uitspraak te doen. Indien de klachtencommissie verwacht dat voor de beoordeling van de klacht meer dan acht weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, de beklaagde en het bestuur. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn de uitspraak alsnog gegeven zal worden gedaan.
4. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien:
  - a.        dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b.        indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - c.        de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is of anoniem is ingediend;
  - d.        sprake is van een klacht over gedragingen waartegen bezwaar en/of beroep ingevolge de Algemene wet bestuursrecht openstaat of stond;

- e. de klacht strekt tot vergoeding van geleden schade, de klachtencommissie beoordeelt desgewenst wel de achterliggende gebeurtenis;
  - f. de klacht niet voldoet aan de in dit reglement gestelde vereisten zoals bedoeld in artikel 2.2. lid 1. De klager krijgt wel de gelegenheid om vormfouten te herstellen.
  - g. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij:
    - de aard en ernst van de klacht voldoende aanleiding geven om de klacht toch in behandeling te nemen; dan wel
    - de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
  - h. wanneer na eerste kennisneming van de klacht het voor de klachtencommissie onmiskenbaar duidelijk is dat de klacht redelijkerwijs niet tot gegrondheid kan leiden.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, mits hiervoor voorafgaande schriftelijke instemming van klager is ontvangen.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het bestuur van Mooi Sociaal, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Artikel 2.5: Bemiddeling**

De klachtencommissie wijst klager op de mogelijkheid van bemiddeling en verzoekt klager de klachtencommissie te laten weten of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid. Als er een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden wordt gevraagd aan de klager of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid. Als geen bemiddelingspoging wordt gedaan of de bemiddelingspoging niet tot het door de klager gewenste resultaat heeft geleid en de klager alsnog behandeling van de klacht wenst, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

#### **Artikel 2.6: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, stuurt de klachtencommissie een verzoek om verweer aan de beklaagde en (het bestuur van) Mooi Sociaal. De klachtencommissie voegt bij dit verzoek een kopie van de klacht.
2. Daarbij verzoekt de klachtencommissie de beklaagde om binnen een termijn van drie weken schriftelijk verweer in te dienen. Indien de klacht tevens is gericht tegen Mooi Sociaal wordt ook Mooi Sociaal aangemerkt als beklaagde. De klachtencommissie zendt de klager vervolgens een kopie van het ontvangen verweer.
3. De klachtencommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze toe aan de klager en de beklaagde.

4. In spoedeisende gevallen belegt de klachtencommissie op zo kort mogelijke termijn na ontvangst van de klacht een spoedvergadering en neemt zij daarin een voorlopige beslissing die wordt medegedeeld aan klager, de beklaagde en Mooi Sociaal. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht.
5. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
6. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
7. Een lid van de klachtencommissie dient zich van deelneming aan de behandeling te onthouden indien hij in een nauwe relatie tot de klager of beklaagde staat. Ook kan een lid zich terugtrekken uit de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van hem of haar feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht moeilijk maken.
8. Zowel de klager als de beklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
9. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
10. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
11. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklaagde(n) in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de klachtencommissie die bij de hoorzitting aanwezig zullen zijn, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. De hoorzitting vindt bij voorkeur op een neutrale locatie plaats dicht bij de woonplaats van de klager.
12. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord.
13. Ingeval van een schriftelijke procedure wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken schriftelijk te reageren op het verweer van de beklaagde en de bijgeleverde stukken. Tenslotte wordt de beklaagde nogmaals in de gelegenheid gesteld om daarop schriftelijk te reageren, binnen een termijn van een week. Vervolgens kan de klachtencommissie alleen op basis van deze stukken uitspraak doen.
14. De klachtencommissie biedt klager en beklaagde op hun verzoek tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.



15. De klachtencommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht relevant en noodzakelijk is. De commissie doet dit slechts met uitdrukkelijke toestemming van de daartoe bevoegde personen op basis van de uitgangspunten van de AVG of de toepasselijke bijzondere wet. Deze toestemming mag niet op onredelijke gronden worden geweigerd. Ingeval van weigering zonder redelijke grondslag zal de behandeling van de klacht worden gestaakt.
16. Elk lid van de klachtencommissie en voorts eenieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, deze plicht mee.
17. Mooi Sociaal verstrekt aan de klachtencommissie tijdig de gevraagde en de verder voor de behandeling van de klacht relevante informatie.
18. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Mooi Sociaal.
19. De klager, de beklaagde en Mooi Sociaal kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
20. Aan de klager worden geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht in rekening gebracht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.
21. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager, beklaagde en het bestuur van Mooi Sociaal.

#### **Artikel 2.7: Uitspraak van de klachtencommissie**

1. Binnen tien weken (behoudens verlenging) nadat de klacht in behandeling is genomen neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:
  - a. een klachtonderdeel is ongegrond;
  - b. een klachtonderdeel is gegrond.
2. De klachtencommissie beslist met een meerderheid van de uitgebrachte stemmen, waarbij onthoudingen niet worden meegerekend

3. De uitspraak wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de beklaagde en aan (het bestuur van) Mooi Sociaal.
4. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de beklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan Mooi Sociaal.
6. Mooi Sociaal deelt de klager, beklaagde en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk en gemotiveerd mee of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Indien Mooi Sociaal voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, de beklaagde en de klachtencommissie en komt uiterlijk binnen twee maanden met haar reactie.
7. De klachtencommissie wijst Mooi Sociaal op klachten die een ernstige situatie betreffen met een structureel karakter. Dergelijke klachten betreffen klachten over risicovolle situaties van structurele aard waarbij sprake is van onverantwoorde zorg, hulp of ondersteuning.
8. Indien een klacht betrekking heeft op zorg, hulp en/of ondersteuning door meerdere organisaties -in samenhang verleend- en de klager heeft ook bij die andere organisaties een klacht ingediend, kan er, indien klager dit wenst en daarvoor toestemming geeft, een gecombineerde klachtbehandeling plaatsvinden. Daartoe worden zo nodig in afstemming met Mooi Sociaal schriftelijk afspraken gemaakt over wie de coördinatie van de klachtbehandeling op zich neemt en hoe de klacht behandeld zal worden. Er kan besloten worden tot een gezamenlijke klachtbehandeling door een klachtencommissie met afspraken over bevoegdheden en kosten, dan wel tot een afzonderlijke klachtbehandeling maar dan wel een op elkaar afgestemd oordeel en advies.

## **DEEL III: AFSLUITENDE EN OVERGANGSBEPALINGEN**

### **Artikel 3.1: Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt na afloop van elk jaar vóór 1 maart van het daaropvolgende jaar een klachtenjaarverslag uit aan het bestuur van Mooi Sociaal. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten en beschrijft de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de aard van de door Mooi Sociaal getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag in het kort dit reglement aan de orde gesteld en de samenstelling van de klachtencommissie. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

### **Artikel 3.2: Huishoudelijk Reglement**

De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.

### **Artikel 3.3 Archivering, bewaartermijn en inzage klachtendossier**

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De klachtencommissie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen indien er een door de AVG genoemde grondslag voor langer bewaren bestaat, in welk geval de duur van de geldigheid van die grondslag wordt aangehouden. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard. De klager en de beklaagde(n) hebben recht op inzage van het betreffende klachtdossier met uitzondering van gemaakte werkaantekeningen. Degene die inzage wil krijgen dient daartoe een schriftelijk verzoek in bij de (secretaris van de) klachtencommissie. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgave van de redenen te worden geïnformeerd.

### **Artikel 3.4: Wijze van openbaarmaking Reglement**

Mooi Sociaal stelt dit reglement beschikbaar via haar website waar ook wordt vermeld hoe een klacht kan worden ingediend. Het reglement wordt bij indiening van een klacht of op verzoek per post of per e-mail toegestuurd.

### **Artikel 3.5: Evaluatie**

1. Het bestuur van Mooi Sociaal evalueert dit reglement als onderdeel van de klachtenregeling binnen twee jaar na de inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de voorzitter van de klachtencommissie en de ondernemingsraad van Mooi Sociaal.

### **Artikel 3.6: Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het bestuur.

**Artikel 3.7: Overgangsbepaling**

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het klachtenreglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

**Artikel 3.8: Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur van Mooi Sociaal. Bij voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement raadpleegt het bestuur de klachtencommissie.

**Artikel 3.9: Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2026.