

---

# Klachtenregeling Vier Glindse Organisaties

---

De ondergetekende Organisaties,

1. De Stichting Gezinshuis.com, verder te noemen Gezinshuis.com, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 08167013, voor het aangaan van deze klachtenregeling volgens de regels vertegenwoordigd door de heer R.A. de Munck, bestuurder;
2. de Stichting Gezinspiratieplein, verder te noemen het Gezinspiratieplein, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 65635973 voor het aangaan van deze klachtenregeling volgens de regels vertegenwoordigd door de voorzitter van het bestuur, de heer G.C.M. de Jong;
3. de Vereniging tot Verzorging van kinderen “De Rudolphstichting”, verder te noemen de Rudolphstichting, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 40119217, voor het aangaan van deze klachtenregeling volgens de regels vertegenwoordigd door de heer G.C.M. de Jong, gevolmachtigde van het bestuur;
4. de Stichting Jeugdorp De Glind, verder te noemen de StJdG, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 65991729, voor het aangaan van deze klachtenregeling volgens de regels vertegenwoordigd door haar statutair bestuurder de heer G.A.M. Besten;

al deze organisaties zijn gevestigd in De Glind (Gemeente Barneveld) aan de Rudolphlaan 2 (3794 MZ).

In dit reglement wordt gesproken over 'organisaties'. Daarmee worden één of meer van de hiervoor genoemde rechtspersonen bedoeld.

---

stellen samen vast:

- Gezinshuis.com biedt een franchiseformule aan voor gezinshuizen die jeugdhulpverlening aanbieden die valt binnen de omschrijving van de Jeugdwet<sup>1</sup> of die daarvoor samenwerken met een jeugdhulpaanbieder of een zorgaanbieder.
- Gezinshuis.com biedt dus zelf geen zorg aan, dat doen de aangesloten gezinshuizen zelf. Deze klachtenregeling geldt voor klachten die worden

---

<sup>1</sup> Stb 2014, 105 Dat betekent dat de Jeugdwet is bekend gemaakt doordat die in het Staatsblad van 2014, nummer 105 is gepubliceerd. Dat is op internet na te zoeken op de website [www.wetten.nl](http://www.wetten.nl). Gewoon zoeken op 'Jeugdwet' gaat daar het snelst.

ingediend tegen jeugdhulpaanbieders in een gezinshuis dat werkt volgens de formule van Gezinshuis.com of voor klachten tegen hulpverleners in gezinshuizen die in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning hulp aanbieden.

- Het Gezinspiratieplein is een kennisplatform voor gezinshuisouders, pleegouders en andere professionals werkzaam rondom inhuishuizen. En draagt zo bij aan de verbetering van kwaliteit van inhuishuizen. Het Gezinspiratieplein biedt opleidingsmogelijkheden in de vorm van trainingen, workshops en opleidingen.  
Ook doet en/of faciliteert, het Gezinspiratieplein onderzoek, ontwikkelt kennisproducten en organiseert bijeenkomsten voor het delen van kennis en ervaring.  
Het Gezinspiratieplein is een geregistreerd opleidingsinstituut en moet daarom een klachtenregeling hebben.
- De Rudolphstichting houdt zich bezig met het zorgen voor huisvesting aan gezinnen en jeugdigen in woningen en instellingen. De Rudolphstichting moet een klachtenregeling hebben omdat zij wil voldoen aan de regels van het CBF (het Centraal Bureau Fondsenwerving). Het CBF houdt toezicht op instellingen die mede door giften worden gefinancierd. Dat is bij de Rudolphstichting zo.
- De StJdG is een jeugdhulpaanbieder zoals dat wordt bedoeld in de de Jeugdwet. Daarom moet de StJdG een klachtenregeling hebben, want dat staat in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet.
- De Organisaties willen allemaal om verschillende redenen goed omgaan met klachten over wat zij of hun medewerkers doen.
- De Organisaties vinden het belangrijk om de gelegenheid te geven aan de mensen met of voor wie zij bezig zijn, om een klacht in te dienen over gedragingen van één of meer personen die onder verantwoordelijkheid van één of meer van de Organisaties iets hebben gedaan of juist nagelaten.
- Daarom hebben de Organisaties afgesproken dat zij klachten laten behandelen door een gezamenlijke commissie volgens het reglement dat hierna staat beschreven.

---

en maken daarom de volgende afspraken over de manier waarop klachten zullen worden behandeld.

## Artikel 1    **Begripsbepalingen**

In deze regeling worden begrippen gebruikt met een speciale betekenis, die soms anders is dan je zou denken. Die begrippen worden hieronder beschreven, zodat duidelijk is wat daar in deze regeling mee wordt bedoeld. Voor de duidelijkheid zijn speciale begrippen **vet** weergegeven.

- a.    **De Organisaties :**        de **organisaties** die aan het begin van deze regeling zijn genoemd, kort genoemd: Gezinshuis.com, de gezinshuizen die volgens de regels van Gezinshuis.com werken, Gezinspiratieplein, de Rudolphstichting en de StJdG.
- b.    **Klacht :**                    uiting van onvrede of boosheid over een **gedraging** van een medewerker of onderdeel van één of meer van de aan deze regeling deelnemende **Organisaties**.

- c. **Klager :** degene die een **klacht** indient, of zijn/haar vertegenwoordiger.
- d. **Gedraging :** iets doen of juist niets doen, of een besluit nemen, dat voor de **klager** gevolgen heeft.
- e. **Beklaagde :** degene op wiens besluit of op wiens **gedraging de klacht** betrekking heeft. Dat kan een persoon zijn, die voor één van de **Organisaties** werkt, maar ook een onderdeel van een **Organisatie** of die **Organisatie** zelf.
- f. **Klachtencommissie :** De door de **Organisaties** ingestelde gezamenlijke commissie die **klachten** behandelt die bij (één van de) **Organisaties** zijn ingediend
- g. **Secretaris:** De door de **Organisaties** aangewezen medewerker die als secretaris de commissie helpt, maar die geen lid van de **klachtencommissie** is en die daarin ook niets te zeggen heeft.
- h. **Bemiddelaar** Een door de **secretaris** in een concreet geval aangewezen persoon, werkzaam in één van de **organisaties**, en die op voldoende afstand van de betrokken partijen functioneert.

## Artikel 2 De Klachtencommissie

- 2.1 De **Organisaties** benoemen samen een onafhankelijke **klachtencommissie** die klachten behandelt op de manier die in deze regeling wordt beschreven.
- 2.2 In de **klachtencommissie** hebben zitting: personen die op basis van opleiding of ervaring deskundig zijn op één of meer van de volgende gebieden (a) jeugdhulpverlening, (b) huur en koop van gebouwen en pacht van grond, (c) klachtenbehandeling.
- 2.3 De leden mogen niet verbonden zijn aan één van de **Organisaties** en zij mogen ook geen relatie hebben met een persoon of groep van personen die in of bij de **Organisaties** jeugdhulpverlening ontvangt of van een cliëntenraad of vergelijkbare commissie die hoort bij één van de **Organisaties**. De leden hebben dus niets te maken met de **Organisaties** en ook niets met de **klagers**. Daarom moeten zij ook aan de **Organisaties** bekend maken welk ander werk ze als 'nevenfunctie' doen.
- 2.4 De **klachtencommissie** heeft zes leden, zodat als een horende commissie van drie personen moet worden vervangen, er voldoende mensen zijn om klachten te behandelen.
- 2.5 Leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Als die periode om is kunnen ze nog twee keer worden herbenoemd. Een lid kan dus nooit langer dan twaalf jaar in de **klachtencommissie** zitten.
- 2.6 De leden benoemen van de leden er één tot voorzitter en één tot plaatsvervangend voorzitter. De plaatsvervangend voorzitter mag hetzelfde als de voorzitter, als die voorzitter dat zelf niet kan doen.
- 2.7 Een lid mag zelf vragen om ontslag uit de **klachtencommissie**. Dan moet hij daarvoor een brief schrijven aan de **Organisaties**. Een lid kan ook worden ontslagen door de **Organisaties**, als hij niet langer voldoet aan de omschrijving die hiervoor in 2.2 en 2.3 is gegeven of als hij de taken als lid niet goed uitvoert, of om andere redenen die ervoor zorgen dat de **Organisaties** echt niet meer met dat lid verder hoeven te werken. Ontslag wordt door de **Organisaties** gegeven door een brief te schrijven aan het lid waarin hem of haar ontslag wordt

gegeven. Voordat de **Organisaties** een lid ontslaan doen, krijgt dat lid de mogelijkheid om daarover met de **Organisaties** een gesprek te voeren. Als daarna toch ontslag wordt gegeven, moeten de **Organisaties** dat lid in een brief schrijven waarom zij dat lid ontslaan.

- 2.8 De **klachtencommissie** wordt ondersteund door een **secretaris**. De secretaris volgt daarbij de aanwijzingen van de (leden van de) klachtencommissie. Als een **klacht** wordt ingediend door een **klager** of een gezin waarbij de **secretaris** betrokken is of is geweest, wijzen de **Organisaties** voor de behandeling van die **klacht** een andere **secretaris** aan.
- 2.9 De leden van de **Klachtencommissie** en de **secretaris** zijn verplicht om alles wat ze te weten komen over de **klacht** en de **klager** en de andere omstandigheden van de **klacht** geheim te houden.
- 2.10 De leden van de **klachtencommissie** ontvangen per hoorzitting zittingsgeld en een reiskostenvergoeding. De hoogte daarvan wordt door de **Organisaties** jaarlijks vastgesteld.

### Artikel 3 Wie kan een klacht indienen?

- 3.1 Een **klager** kan een **klacht** indienen over een **gedraging** van een **beklaagde** ten opzichte van de **klager**.
- 3.2 **Klagers** kunnen onder meer zijn:
- een persoon die van de St JdG jeugdhulpverlening ontvangt of diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, of degene die samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of een nabestaande van zo iemand.
  - huurders, pachters of gebruikers van onroerende zaken van de Rudolphstichting.
  - cursisten of andere klanten of betrokkenen van het Gezinspiratieplein d.
  - een persoon die in een gezinshuis dat werkt volgens de franchiseformule van Gezinshuis.com jeugdhulpverlening ontvangt, of diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, of degene die samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of een nabestaande van zo iemand, voor zover de **klacht** niet valt onder een andere klachtenregeling.
  - donateurs, begunstigers of andere rechtstreeks betrokkenen bij één van de **Organisaties**.
- 3.3 **Klachten** van medewerkers van de **Organisaties** over hun werkgever of over andere **Organisaties** vallen niet onder deze klachtenregeling
- 3.4 Anonieme **klachten** worden niet in behandeling genomen.
- 3.5 Een **klacht** moet worden ingediend binnen één jaar na de **gedraging**, anders wordt de **klacht** niet in behandeling genomen. Alleen als in de **klacht** duidelijk wordt gemaakt dat de **klacht** is ingediend zo snel mogelijk nadat de **klager** had kunnen klagen kan een **klacht** over een **gedraging** van meer dan een jaar geleden toch wel in behandeling worden genomen.
- 3.6 Als de **klachtencommissie** vindt dat een andere **klachtenregeling** van toepassing is, wordt de **klacht** aan die klachteninstantie doorgestuurd. De klachtencommissie stuurt een kopie van die brief aan de indiener van de **klacht**.
- 3.7 De **Klachtencommissie** neemt een klacht niet in behandeling als de klacht niet is ingediend door iemand die **klager** kan zijn of als de **klacht** niet voldoet aan de regels van deze klachtenregeling. Als dat zo is, krijgt de **klager** daarvan een brief van de **klachtencommissie**.

## Artikel 4 Hoe kan een klacht worden ingediend?

- 4.1 **Klachten** kunnen zo worden ingediend:
- *Per email:* [klachtencommissie@rudolphstichting.nl](mailto:klachtencommissie@rudolphstichting.nl)  
aan de Klachtencommissie  
van de Vier Glindse Organisaties  
Rudolphlaan 2  
3794 MZ DE GLIND.
  - *Per brief* aan zie bovenstaand adres
- 4.2 Een **klacht** moet zo duidelijk mogelijk beschrijven over welke **gedraging** het gaat, waar en wanneer dat is gebeurd en welke medewerker of **Organisatie** de **gedraging** heeft gedaan. De **klacht** moet ook duidelijk maken wie de **klager** is en met welke adresgegevens, mailadres en/of telefoonnummer de **klager** te bereiken is.
- 4.3 Als een **klacht** bij het indienen niet helemaal voldoet aan de beschrijving van artikel 4.2 doet de **secretaris** moeite om van de **klager** zoveel mogelijk te weten te komen over de **klacht**, zodat de **klacht** toch in behandeling kan worden genomen.

## Artikel 5 Registratie van klachten

- 5.1 De **Klachtencommissie** houdt een register bij waarin alle bij de **Klachtencommissie** binnengekomen **klachten** worden bijgehouden en bewaard.
- 5.2 Van elke **klacht** wordt een dossier bijgehouden.
- 5.3 De **klager** en de **beklaagde** ontvangen binnen een week na ontvangst van de **klacht** bij de **Klachtencommissie** een brief waarin staat dat de **klacht** is ontvangen. In die brief wordt beschreven dat ook een bemiddelingsgesprek mogelijk is.
- 5.4 Het klachtenregister zal op een goede manier zijn beveiligd zodat behalve de **Klachtencommissie** en de **secretaris** niemand toegang heeft tot de registratie.
- 5.5 In het klachtenregister worden in ieder geval de volgende gegevens opgenomen: de datum van de indiening van de **klacht**, de namen van **klager(s)** en **beklaagde(n)**, de aard en inhoud van de **klacht**, de manier waarop de **klacht** is behandeld en afgedaan, de uitspraak van de **Klachtencommissie** en eventueel de beslissing van de **Organisaties** en de datum van sluiting van elk dossier.

## Artikel 6 Bemiddelingstraject

- 6.1 Als de **klager** aan de **secretaris** van de **Klachtencommissie** aangeeft dat hij of zij graag een bemiddelingsgesprek wil, zal de **secretaris** de **klager** en de **beklaagde** oproepen voor een gesprek onder leiding van een door de secretaris aangewezen **bemiddelaar**.
- 6.2 Als een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt van dat gesprek door de **secretaris** een verslag gemaakt. In het verslag wordt kort weergegeven wat er is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt. Ook wordt beschreven of de **klacht** is opgelost of dat de **klacht** door de **Klachtencommissie** moet worden behandeld. Als dat na het gesprek nog niet duidelijk is geworden, wordt de **klager** daarvoor twee weken bedenktijd gegeven. Daarin wordt ook duidelijk

- geschreven dat als de **klager** niet meer reageert door daarover een brief aan de **secretaris** te schrijven, de **klacht** als ingetrokken wordt beschouwd.
- 6.3 Als de **klager** wil dat de klacht door de **klachtencommissie** wordt behandeld, plant de **secretaris** een hoorzitting in. Daarmee eindigt het bemiddelingstraject.

## Artikel 7 Uitnodiging voor de hoorzitting

- 7.1 De **secretaris** verstuurt zo spoedig mogelijk de uitnodiging voor de hoorzitting aan de betrokken partijen. De secretaris zorgt ervoor dat alle partijen twee weken vóór de hoorzitting de beschikking hebben over het dossier van de klacht. Het verslag van een bemiddelingstraject hoort daar niet bij.
- 7.2 Op zijn laatst één week voor de hoorzitting, verzendt de beklagde een brief aan de **secretaris** waarin de beklagde zijn kijk op de **klacht** geeft. De **secretaris** zorgt ervoor dat de **klager** een kopie van die brief krijgt.
- 7.3 De **secretaris** probeert zoveel mogelijk de hoorzitting te plannen op een moment waarop partijen in de gelegenheid zijn om naar de zitting te komen.
- 7.4 In de uitnodiging wordt vermeld welke drie leden in de **Klachtencommissie** zitting hebben op de hoorzitting en wie daarvan de voorzitter is. Minstens één van de leden van de klachtencommissie op een zitting is jurist.
- 7.5 Zowel de **klager** als de **beklaagde** kunnen bezwaar maken tegen een of meerdere leden van de **Klachtencommissie** als zij redenen hebben om te denken dat dat lid of die leden niet onpartijdig zijn. Het lid tegen wie bezwaar is gemaakt krijgt de gelegenheid om op dat bezwaar te reageren. Over zo'n bezwaar wordt door de andere leden van de **Klachtencommissie** beslist. Als zo'n bezwaar op de zitting wordt gemaakt beslissen de daar aanwezige leden daarover.
- 7.6 Na ontvangst van de uitnodiging kan ook een lid van de **Klachtencommissie** zelf vragen om door een ander lid te worden vervangen omdat hij zichzelf niet onpartijdig vindt.

## Artikel 8 Hoorzitting

- 8.1 Een hoorzitting mag alleen worden bijgewoond door de **klager** en diens vertegenwoordiger(s) en ondersteuners, de **beklaagde** en diens vertegenwoordiger(s) en ondersteuners en door de **Klachtencommissie** en de **secretaris**. Andere personen die geen directe betrokkenheid hebben bij de partijen worden niet toegelaten tot de hoorzitting, behalve getuigen en deskundigen die door één van de partijen of door de **Klachtencommissie** zijn aangemeld en waarvan de **Klachtencommissie** dat goed vindt.
- 8.2 De **Klachtencommissie** mag derde partijen, zoals medewerkers van de **Organisatie**, maar ook derden en deskundigen verzoeken om informatie, maar alleen als dat voor de beoordeling van de **klacht** van belang kan zijn. Medewerkers van de **Organisatie** moeten op een verzoek van de **Klachtencommissie** antwoord geven.
- 8.3 De verkregen informatie wordt ook aan **klager** en **beklaagde** ter inzage gegeven en zij mogen daarop reageren.
- 8.4 De kosten van deskundigen die op verzoek van de **klachtencommissie** aan de klachtencommissie hun advies of mening geven over een zaak komen voor rekening van de **Organisatie** waarover wordt geklaagd. Als te verwachten valt

- dat die kosten de € 2.000 excl. BTW te boven gaan overlegt de voorzitter van de **Klachtencommissie** daarover met de **Organisatie** waar de klacht over gaat.
- 8.5 De kosten van deskundigen die door één van de partijen worden gevraagd om hun advies of mening te geven over een zaak komen voor rekening van die partij.
- 8.6 Alleen in bijzondere gevallen en op verzoek van één van de partijen kan de **Klachtencommissie** bepalen dat bepaalde documenten niet door de andere partij mogen worden gezien. In dat geval maakt de **Klachtencommissie** aan de andere partij wel duidelijk waarom dat is en waar dat stuk ongeveer over gaat.
- 8.7 Alle partijen zijn bij de hoorzitting aanwezig. Alleen als één van de partijen dat heeft gevraagd en daarvoor een bijzondere reden geeft kan de **Klachtencommissie** een partij apart horen. Maar het is de **klachtencommissie** die daarover beslist.
- 8.8 De **secretaris** maakt een verslag van de hoorzitting, waarin de belangrijkste dingen die zijn gezegd, zijn opgeschreven.
- 8.9 Als de **Klachtencommissie** in welk stadium van de procedure dan ook vindt dat er direct iets moet gebeuren sturen zij daarover een brief aan de **Organisatie** waarover de klacht gaat. Die **Organisatie** reageert binnen zeven dagen daarna met een brief waarin zij vertelt waarom ze wel of niet zal doen wat de **klachtencommissie** nodig vindt.

## Artikel 9 Het oordeel van de Klachtencommissie

- 9.1 De **Klachtencommissie** doet zo snel mogelijk uitspraak op de **klacht** in een schriftelijke uitspraak. Als die uitspraak langer dan zes weken na de hoorzitting pas wordt gegeven, stuurt de **secretaris** de partijen daarover een brief.
- 9.2 De **Klachtencommissie** doet uitspraak bij meerderheid van stemmen van de zittende leden, of unaniem.
- 9.3 de klachtencommissie kan deze beoordelingen van een klacht geven:
- terecht of gedeeltelijk terecht
  - onterecht
- 9.4 De **Klachtencommissie** schrijft altijd op waarom zij een **klacht** terecht of onterecht vindt.
- 9.5 Als de **Klachtencommissie** uitspreekt dat een **klacht** terecht is, geeft de **Klachtencommissie** aanbevelingen hoe het in het vervolg beter zou kunnen.
- 9.6 De uitspraak wordt samen met het verslag van de hoorzitting toegezonden aan partijen en aan de **Organisatie** waarover is geklaagd.

## Artikel 10 Opvolging van oordelen van de klachtencommissie

- 10.1 Die **Organisatie** stuurt binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de **Klachtencommissie** aan partijen en de **Klachtencommissie** een brief waarin zij uitleggen of zij de uitspraak en eventueel de aanbevelingen overnemen. Als een aanbeveling niet wordt overgenomen, legt de **Organisatie** duidelijk uit waarom niet.
- 10.2 Als een **klacht** zich richt op onverantwoorde hulpverlening met een structureel karakter stelt de **Klachtencommissie** de **Organisatie** daarvan in kennis. Als de **Klachtencommissie** blijkt dat de **Organisatie** daarop geen goede actie onderneemt meldt de **Klachtencommissie** deze klacht aan de ambtenaren die

zijn belast met het toezicht op de jeugdhulpverlening.

## Artikel 11 Jaarverslag

- 11.1 Jaarlijks, uiterlijk op 1 april, brengt de **Klachtencommissie** een verslag uit over het afgelopen jaar. Daarin worden samengevat gegevens over aantallen en soorten **klachten** opgenomen, over de tijd die de behandeling van **klachten** heeft geduurd en over welke **Organisatie** is geklaagd. Uitgebreider wordt ingegaan op de manier waarop door de **Organisaties** is omgegaan met terecht verklaarde **klachten** en de eventuele aanbevelingen. Ook wordt duidelijk gemaakt of de **Klachtencommissie** voldoende onafhankelijk heeft kunnen werken. Het jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de websites van de organisaties en wordt kosteloos op verzoek aan belangstellenden toegezonden.
- 11.2 Het jaarverslag bevat geen gegevens die herleidbaar zijn tot individuele personen.
- 11.3 Het jaarverslag wordt door de **Organisaties** vóór 1 juni toegezonden aan de Inspectie Jeugdzorg.

## Artikel 12 Bekendmaking regeling

- 12.1 Deze regeling wordt bekend gemaakt op de websites van de **Organisaties**
- 12.2 Als iemand jeugdhulpverlening gaat ontvangen van één van de **Organisaties**, wordt hij of zij attent gemaakt op het bestaan van deze klachtenregeling.
- 12.3 Deze klachtenregeling gaat in nadat deze op de websites van de **Organisaties** is geplaatst.
- 12.4 Op het moment van inwerkingtreding van deze klachtenregeling worden de klachtenprocedure Rudolphstichting, klachtenprocedure Gezinshuis.com en de Klachtenprocedure Gezinspiratieplein ingetrokken.

Zo vastgesteld en ondertekend te De Glind (gemeente Barneveld)  
op 14 december 2017;