



Klachtenregeling JENS

Behandeling van klachten Jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

Klachtenregeling JENS jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

Voorwoord

Deze klachtenregeling gaat over uitingen van onvrede en klachten betreffende jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet.

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de klachtencommissie.

Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. De cliëntvertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon advies- en klachtenbureau jeugdzorg (AKJ) kan daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van uitingen van onvrede centraal.

In hoofdstuk 3 staat de formele indiening en afhandeling van een klacht door de klachtencommissie beschreven. Een klachtencommissie is in het kader van de Jeugdwet verplicht.

De klachtencommissie hanteert de klachtenprocedures die in de klachtenregeling staan beschreven.

De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van JENS. Het is mogelijk dat JENS zich in de (nabije) toekomst aansluit bij een klachtencommissie van andere organisaties.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een modelregeling die de Vereniging Gehandicaptenzorg (VGN) heeft opgesteld. De VGN heeft de modelregeling afgestemd met organisaties ter ondersteuning van mensen met een beperking en medezeggenschap, te weten Ieder(in) en het LSR. Deze regeling is juridisch getoetst en voldoet aan de eisen die de Jeugdwet stelt.

Inhoud

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	4
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2	Opvang van uitingen van onvrede	5
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt die ontevreden is terecht?	5
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende	5
Artikel 4A	De vertrouwenspersoon	6
Artikel 4B	De klachtenfunctionaris	6
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling algemeen	7
Artikel 5	Klachtencommissie	7
Artikel 6	Het indienen van een klacht	7
Artikel 7	Bevoegdheid van de commissie	8
Artikel 8	Ontvankelijkheid van de klacht	8
Artikel 9	Termijn van behandeling	9
Artikel 10	In behandeling nemen van een klacht	9
Artikel 11	Zittingscommissie	10
Artikel 12	Wraking	10
Artikel 13	Onderzoek	11
Artikel 14	Behandeling van de klacht	11
Artikel 15	Stopzetting behandeling van de klacht	11
Artikel 16	Uitspraak klachtencommissie	11
Artikel 17	Het Bestuur	12
Hoofdstuk 5	Overige bepalingen	12
Artikel 18	Geheimhouding	12
Artikel 19	Openbaarmaking klachtenregeling	13
Artikel 20	Overige klacht- en meldmogelijkheden	13
Artikel 21	Kosten	13
Artikel 22	Evaluatie	13
Artikel 23	Onvoorziene omstandigheden	13
Artikel 24	Vaststelling en wijziging regeling	13
Artikel 25	Datum van inwerkingtreding	14

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. cliënt : een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie JENS jeugdhulp verleent of heeft verleend;
 - b. klacht : uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, over een *handeling*, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een *besluit* door JENS of door een persoon die voor JENS werkzaam is, welke gevolgen heeft voor een cliënt, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - c. klager : degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. vertrouwenspersoon AKJ : de vertrouwenspersoon die vanuit het AKJ ten behoeve van cliënten JENS die Jeugdzorg ontvangen werkzaam is;
 - f. klachtenfunctionaris : degene die binnen JENS aangewezen is om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige rol, via bemiddeling, op zoek te gaan naar een passende oplossing voor betreffende partijen;
 - g. Bestuur : het bestuur van JENS;

Klachtenregeling JENS jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

- h. klachtencommissie : de klachtencommissie JENS;
- i. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- j. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet;
- k. JENS : Coöperatie JENS U.A., gevestigd te Heerlen

Hoofdstuk 2 Opvang van uitingen van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt die ontevreden is terecht?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger, nabestaande of een bij de zorg- en dienstverlening betrokken familielid of naaste kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de vertrouwenspersoon AKJ;
- d. de klachtenfunctionaris.

Toelichting

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon AKJ zijn uitgewerkt in artikel 4.

De genoemde functionarissen hoeven niet te worden benaderd in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de vertrouwenspersoon worden besproken.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de vertrouwenspersoon AKJ, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Klachtenregeling JENS jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de vertrouwenspersoon AKJ, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4A De vertrouwenspersoon

1. Cliënten die jeugdhulp ontvangen kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon van het AKJ.
2. Het Bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon AKJ, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon AKJ voor hen bereikbaar en beschikbaar is. Het Bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
3. Het Bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon AKJ zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Artikel 4B De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - c. Hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

Klachtenregeling JENS jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

3. Het Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Jeugdwet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van JENS, wat inhoudt dat JENS zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks voor 1 maart een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. JENS stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het Bestuur. Het Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door het Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Artikel 5 Klachtencommissie

Het Bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en stelt een reglement op voor de werking van de klachtencommissie.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:

Klachtenregeling JENS jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

- a. een jeugdige;
 - b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. 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 zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
4. 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, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld, of nog in behandeling is;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mede aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

Klachtenregeling JENS jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

- 4 Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 9 Termijn van behandeling

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch binnen 6 weken te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen door het Bestuur, beoordeeld.
2. De klachtencommissie meldt de klager, de aangeklaagde en JENS binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan JENS een kopie van de klacht toe.
3. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen 5 weken, een uitspraak uit over de klacht. Het Bestuur heeft daarna nog minimaal 1 week tijd om de klacht te beoordelen en indien nodig maatregelen te treffen.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de betreffende medewerker, leidinggevende, vertrouwenspersoon AKJ of klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om JENS toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door JENS.

Klachtenregeling JENS jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mede in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de betrokken werknemer kan, binnen een door de klachtencommissie vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 13 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van JENS verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van JENS zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van JENS.

Artikel 14 Behandeling van de klacht

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De reden om hiervan af te zien moet gemotiveerd zijn door de klachtencommissie. Hoor- en wederhoor is in eerste instantie het vertrekpunt.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mede aan de aangeklaagde, het Bestuur en de klager.

Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.

Klachtenregeling JENS jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet

3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting aan het Bestuur.

Artikel 17 Het Bestuur

1. Het Bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mede of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft het Bestuur aan of zij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert het Bestuur dit. Het advies van de klachtencommissie wordt als bijlage meegestuurd met dit oordeel.
2. Het Bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien het Bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. Het Bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 18 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 de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

Het Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van JENS te plaatsen.

Artikel 20 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 21 Kosten

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

Artikel 22 Evaluatie

1. Het Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraden.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling 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 24 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het Bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 23-03-2022. Daarmee vervalt de voorgaande regeling.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt, worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.