

Interne klachtenregeling Reclassering Nederland

(definitief vastgesteld op 19 december 2012 na instemming van de ondernemingsraad op grond van artikel 27 lid 1 sub j Wet op de ondernemingsraden)

De Raad van Bestuur van Reclassering Nederland,

overwegende dat:

- alle klachten over Reclassering Nederland zorgvuldig afgehandeld dienen te worden;
- voor een eenduidige behandeling van schriftelijke klachten een klachtenregeling wenselijk is;
- te allen tijde als eerste geprobeerd moet worden om een klacht op te lossen via overleg tussen de klager, degene tegen wie de klacht zich richt en diens direct leidinggevende;
- Reclassering Nederland regels heeft opgesteld voor de interne behandeling van klachten, inclusief de wijze waarop het overleg over een klacht dient plaats te vinden;
- wanneer de interne klachtenbehandeling niet tot een oplossing van de klacht leidt, voor een cliënt de weg open staat om zich met zijn klacht te wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie;

besluit vast te stellen de navolgende regeling:

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een natuurlijke persoon ten behoeve van wie Reclassering Nederland reclasseringswerkzaamheden verricht of heeft verricht.
- b. Gedraging: een handelen of een nalaten.
- c. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen over een gedraging die in het kader van reclasseringswerkzaamheden is verricht.
- d. Aangeklaagde: de medewerker van Reclassering Nederland op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- e. Leidinggevende: de direct leidinggevende van de aangeklaagde.
- f. Klachtencommissie Reclassering: de landelijke klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 29 Reclasseringsregeling 1995.

Rechtsgang

Artikel 2.

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de cliënt, die meent rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn door een gedraging van (een of meer medewerkers van) Reclassering Nederland;
 - b. de daartoe gemachtigde of de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
 - c. een ieder die meent rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn door een gedraging van (een of meer medewerkers van) Reclassering Nederland.
2. Een klacht moet schriftelijk en met redenen omkleed ingediend worden bij de leidinggevende van de aangeklaagde(n).
3. De leidinggevende behandelt de klacht overeenkomstig de in artikel 3 neergelegde procedure.
4. De leidinggevende is niet verplicht de klacht overeenkomstig de in artikel 3 neergelegde procedure te behandelen indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een gedraging die direct of indirect voortvloeit uit vastgesteld beleid;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging en de klager een ander is dan degene jegens wie die gedraging heeft plaatsgevonden.
5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 3.

1. De leidinggevende als in artikel 2 lid 2 bedoeld, zendt binnen twee weken aan de aangeklaagde(n) een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toe.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken schriftelijk door de leidinggevende aan de klager bevestigd. Bij deze bevestiging wordt tevens medegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten kan doen bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.
3. De leidinggevende onderzoekt de klacht en probeert tot een voor de klager aanvaardbare oplossing te komen. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, stelt de leidinggevende de klager en de aangeklaagde(n) schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
4. De in het vorige lid genoemde termijn van zes weken kan door de leidinggevende met ten hoogste zes weken worden verlengd. De leidinggevende doet hiervan schriftelijk mededeling aan de klager en de aangeklaagde(n).
5. De leidinggevende komt niet tot zijn oordeel en eventuele conclusies dan na klager en de aangeklaagde(n) te hebben gehoord. De leidinggevende kan besluiten de klager en de aangeklaagde(n), buiten elkaar's tegenwoordigheid te horen. Indien het naar het oordeel van de leidinggevende niet mogelijk is een persoonlijk gesprek met klager te voeren, zal de leidinggevende trachten de klager telefonisch dan wel langs een andere weg te horen. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

6. De brief waarin het oordeel en de eventuele conclusies van de leidinggevende als bedoeld in lid 3 zijn neergelegd, bevat in elk geval de navolgende gegevens:
- een korte samenvatting van de klacht;
 - de wijze waarop klager en aangeklaagde(n) zijn gehoord;
 - een verslag van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht;
 - de motivering van het oordeel;
 - indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens medegedeeld of en zo ja, welke gevolgen daaraan binnen Reclassering Nederland worden verbonden.
 - indien de klacht door of namens een cliënt is ingediend, wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om binnen zes weken na dagtekening een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Reclassering voor het geval klager van mening is dat de interne klachtenbehandeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing.
7. Indien de leidinggevende direct betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht zich richt óf indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een leidinggevende, geldt in afwijking van de voorgaande leden dat de klacht wordt behandeld door de naast hogere leidinggevende. De in dit artikel neergelegde procedure is verder van overeenkomstige toepassing.

Registratie, inzage en inwerkingtreding

Artikel 4.

Reclassering Nederland draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten door middel van melding van de klacht bij de daarvoor aangewezen beleidsmedewerker van de regio waarin de klacht zich voordoet. Het aantal en de aard van de klachten alsmede de gevolgen die Reclassering Nederland daaraan heeft verbonden, worden jaarlijks in geanonimiseerde vorm gepubliceerd.

Artikel 5.

Deze klachtenregeling is openbaar en ligt in ieder geval ter openbare inzage bij Reclassering Nederland.

Artikel 6.

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2013.
2. De klachtenregeling kan worden gewijzigd of ingetrokken.
3. Uiterlijk 2 jaar na inwerkingtreding vindt een evaluatie van de klachtenregeling plaats.