

Stichting Welzijn Bloemendaal
Stichting Casca, Welzijn en Cultuur
Stichting Pluspunt Zandvoort Welzijn
Stichting Welzijn Ouderen Heemstede

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure

Inleiding

In augustus 1995 is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector inwerking getreden. Alle instellingen die zorg aanbieden en daaronder vallen ook welzijnorganisaties moeten in het bezit zijn van een wettelijk goedgekeurde klachtenprocedure en een goedgekeurd klachtenreglement.

Voor zowel de procedure als het reglement is het model gebruikt dat door de MO-groep is ontwikkeld.

Het doel van de wet is de versterking van de rechtspositie van de klant.

Een goede klachtenafhandeling, ook in preventieve zin, kan een bijdrage zijn in de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening.

Een goede registratie kan eventuele structurele problemen doen onderkennen en oplossen.

Alle klanten (of hun wettelijke vertegenwoordigers) kunnen een schriftelijke klacht indienen.

Klachtenprocedure

Voorafgaand aan de formele / officiële fase, de feitelijke indiening van een klacht bij de klachtencommissie, vindt een informele fase van klachtenbemiddeling- en afhandeling plaats. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Informele fase

Allereerst kan een klacht ingediend worden bij de medewerker die debet is aan de klacht. In goed overleg kan getracht worden om onderling tot een oplossing te komen.

Indien dit niet tot een voor de betrokken partijen acceptabele oplossing leidt, kan de directeur van de betreffende organisatie tot een klachtenbemiddeling overgaan.

Indien dit evenmin tot een acceptabele oplossing leidt, wordt de klant op de hoogte gesteld van de procedure die gepaard gaat met de formele afhandeling waartoe de klant de wettelijke mogelijkheid heeft.

Formele fase

De directeur of diens plaatsvervanger geeft de klant het adres van het secretariaat van de klachtencommissie, waardoor deze in staat gesteld wordt de klacht in te dienen.

De klacht wordt door de klant schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie ingediend.

Klachtenreglement

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 **Welzijn**
Dienstverlening die gericht is op het ondersteunen van individuen en groepen met als oogmerk het vergroten van hun maatschappelijke participatie en hun zelfredzaamheid.
- 1.2 **Samenwerkende organisaties:**
Stichting Welzijn Bloemendaal
Stichting Casca, Welzijn en Cultuur
Stichting Pluspunt Zandvoort, Welzijn
Stichting Welzijn Ouderen Heemstede
- 1.3 **Bestuur**
Het bestuur van één van de organisaties belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van welzijn en statutair het besluitvormend orgaan van de organisatie.
- 1.4 **Medewerker**
Een persoon, die al dan niet in dienstverband, werkzaam is in een van de samenwerkende organisaties op het gebied van welzijn, inclusief personen die in een van de samenwerkende organisaties (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen op het gebied van welzijn.
- 1.5 **Klant**
De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruikt maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van de organisatie.
- 1.6 **Klacht**
Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie.
Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de organisatie.
- 1.7 **Klachtencommissie**
De commissie ingesteld en instandgehouden door de besturen van de organisaties, (hierna te noemen: de besturen) om klachten van klanten te behandelen en daarvoor aanbevelingen te doen aan het bestuur.
- 1.8 **Klager**
Een klant die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De besturen benoemen de leden van de klachtencommissie en –zo mogelijk- hun plaatsvervangers voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor een zelfde periode worden benoemd.
- 2.2 De besturen bepalen het aantal leden van de klachtencommissie. Deze leden zijn zowel in hun beoordeling als hun positie onafhankelijk van de besturen.

- 2.3 De klachtencommissie is samengesteld uit:
- a. een voorzitter (bij voorkeur een jurist);
 - b. een deskundige op het gebied van bedrijfsvoering van gesubsidieerde organisaties;
 - c. een deskundige op het gebied van welzijn.
- De leden van de klachtencommissie wijzen uit hun midden een voorzitter en een secretaris aan.
- 2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- a. doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt;
 - b. door het overlijden van een commissielid;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlengd;
 - e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

Artikel 3 Wraking en verschoning

- 3.1 De klager en/of degene waarover 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.
- 3.2 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 medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
- 3.3 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 beide 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/haar voordoen.
- 3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door zijn/haar plaatsvervanger of door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Indiening van de klacht

- 4.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de klant;
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c. zijn/haar nabestaanden;
 - d. personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 4.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

- 4.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.
- 4.4. 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 5 Behandeling van de klacht

- 5.1 De klachtencommissie wordt ambtelijk bijgestaan door de organisatie waar de klacht betrekking op heeft.
Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen minimaal twee leden van de klachtencommissie deel.
- 5.2 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 5.3 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
- 5.4 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 5.5 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 5.6 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.
Bij niet verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
- 5.7 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt of indien een van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. 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.

Artikel 6 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

- 7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

- 7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur.
- 7.4 Onverlet het bepaalde in artikel 7.2. en artikel 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 8 Inzagerecht

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 een 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 9 Beslissing klachtencommissie

- 9.1 De klachtencommissie neemt binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur, uiterlijk 2 maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien de klacht een lid van het bestuur betreft wordt het betrokken bestuurslid hiervan uitgesloten. In geval van directeur/bestuurder wordt de raad van toezicht geïnformeerd.
- 9.2 Bij afwijking van de in artikel 9.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Indien de klacht een lid van het bestuur betreft wordt het betrokken bestuurslid hiervan uitgesloten. In geval van directeur/bestuurder wordt de raad van toezicht geïnformeerd.

Artikel 10 Maatregelen bestuur

- 10.1 Het bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede dat zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

- 10.2 Bij afwijking van de in artikel 10.1 genoemde termijn, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld.

Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de besturen van de organisaties die dit klachtenreglement hebben ondertekend.

Artikel 12 Verslag

- 12.1 Het bestuur stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

Artikel 14 Geheimhouding

- 14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn genomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, in de artikel 14.1 omschreven plicht mede.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 15.1 De organisatie stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 15.2 Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd. Onkosten zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten worden vergoed door de betreffende organisatie.

Artikel 16 Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

Artikel 17 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede

Artikel 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur.

Artikel 19 Slotbepalingen

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

19.2 Het reglement treedt thans in werking.

Ondertekend d.d. 22/3/11 te Heemstede.

Namens bestuur Stichting Welzijn Bloemendaal

Namens bestuur: Stichting Casca, Welzijn en Cultuur

Bestuur: Stichting Pluspunt Zandvoort, Welzijn

Namens bestuur: Stichting Welzijn Ouderen Heemstede