

stichting menswel



WERKEN AAN WELZIJN

Klachtenreglement

stichting menswel sport



SPORT IN BEWEGING

maart 2010

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE BEPALINGEN.....	3
ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN.....	3
ARTIKEL 2 KLACHTRECHT	5
ARTIKEL 3 UITSLUITINGEN	5
ARTIKEL 4 VERSTREKKEN VAN INLICHTINGEN	5
ARTIKEL 5 GEHEIMHOUDING.....	6
ARTIKEL 6 INZAGERECHT.....	6
ARTIKEL 7 HOOR EN WEDERHOOR	6
ARTIKEL 8 BEËINDIGING VAN DE PROCEDURE.....	7
ARTIKEL 9 VERGOEDING VAN KOSTEN.....	7
ARTIKEL 10 JAARLIJKSE RAPPORTAGE KLACHTENAFHANDELING	7
ARTIKEL 11 KLACHTENCOMMISSIE	8
ARTIKEL 12 DE INDIENING VAN DE KLACHT	8
ARTIKEL 13 TERMIJNEN.....	9
ARTIKEL 14 BESLISSING VAN HET BESTUUR, RESPECTIEVELIJK RAAD VAN TOEZICHT	9

ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

- 1.1 Zorgaanbieder: de bij dit klachtenreglement aangesloten instellingen: Stichting Synthese, Stichting Vorkmeer, Stichting Wel.kom, Stichting PUNT welzijn, Stichting Unitus, Stichting Bobo Kindercentra, Stichting Menswel (muv het peuterspeelzaalwerk), Stichting Menswel Sport, Stichting Wegwijzer Noord en midden Limburg, Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg.
- 1.2 De Instelling: het organisatorische geheel van Stichting Synthese, resp. Stichting Vorkmeer, resp. Stichting Wel.kom, resp. Stichting PUNT welzijn, resp. Stichting Unitus, resp. Stichting Bobo Kindercentra, resp. Stichting Menswel (muv het peuterspeelzaalwerk), resp. Stichting Menswel Sport, resp. Stichting Wegwijzer Noord en Midden Limburg, resp. Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg.
- 1.3 De Houder degene die een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert en de in artikel 1.2 genoemde instellingen.
- 1.4 De directeur: degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van het bestuur.
- 1.5 Het Bestuur: het college dat krachtens de statuten het besluitvormend orgaan is van de instelling en belast is met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de in het vorige lid genoemde werkzaamheden.
- 1.6 Raad van Toezicht: toezichthoudende orgaan dat de doelstelling van de instelling bewaakt en de directie gevraagd en ongevraagd met advies terzijde staat.
- 1.7 Cliëntenraad: het orgaan binnen de instelling waarmee de medezeggenschap van cliënten vormgegeven wordt en dat z'n legitimatie vindt in instellingsstatuten en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.
- 1.8 Cliënt: een natuurlijk persoon, een oudercommissie, groep van personen of een rechtspersoon die zich tot de instelling heeft gewend en als zodanig gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van het aanbod van de instelling.
- 1.9 Klager: een cliënt, een oudercommissie of een groep van cliënten, die een Klacht indient.
- 1.10 Klacht: elk bezwaar van een cliënt of oudercommissie, over een gedraging van de instelling, adviesrecht of van een medewerker van de instelling.
- 1.11 Gedraging: enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van besluiten of het nalaten daarvan, van de instelling dat gevolgen heeft voor de cliënt.

- 1.12 Medewerker: een persoon die, zowel middels een dienstverband als vrijwillig, werkzaam is binnen de instelling, inclusief personen die binnen de instelling (een deel van) hun opleiding volgen.
- 1.13 Klachtencommissie: een commissie die door het bestuur van de zorgaanbieder is ingesteld om Klachten van cliënten te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur.
- 1.14 Klachtrechtreglement: dit is het reglement dat uitvoering geeft aan de wettelijke bepalingen als vervat in de wet klachtrecht cliënten zorgsector en daarop gebaseerde regelingen.
- 1.15 Termijn: de termijnen in dit reglement zijn termijnen van orde. Dat betekent dat het streven is binnen de genoemde termijn het desbetreffende onderdeel af te wikkelen. Indien dat niet lukt ontvangen betrokkenen daarvan een schriftelijke mededeling.

ARTIKEL 2 KLACHTRECHT

- 2.1 Het recht tot het indienen van een Klacht komt toe aan:
- a. de cliënt
 - b. zijn wettelijke vertegenwoordiger
 - c. personen die door de cliënt zijn gemachtigd
 - d. een nabestaande van de cliënt in de 1^e of 2^e graad
- 2.2 Elke Klager kan zich doen bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.
- 2.3 Gestreefd wordt naar afhandeling van de klacht via de interne klachtenprocedure van de betreffende instelling. Indien de cliënt hier geen gebruik van wil maken of de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cliënt een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie.
- 2.4 Het recht tot het indienen van een Klacht vervalt op het moment dat de gegevens die betrekking hebben op de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de Klacht betrekking heeft door de instelling dienen te worden vernietigd, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzet.
- 2.5 Een oudercommissie kan uitsluitend een klacht indienen op één van de volgende gronden:
- a. de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang
 - b. de houder heeft – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang – nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet
 - c. de houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig en – indien daarom door de oudercommissie werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

ARTIKEL 3 UITSLUITINGEN

Klachten welke worden uitgesloten van behandeling zijn:

- 3.1 Klachten welke een strafrechtelijke vervolging beogen
- 3.2 Klachten welke schadevergoeding door de instelling beogen

Klachten welke gebaseerd zijn op niet-vrijwillige hulpverlening.

Klachten, die zich richten tegen een besluit, dat in het kader van de uitvoering van deze regeling is genomen.

ARTIKEL 4 VERSTREKKEN VAN INLICHTINGEN

- 4.1 De Klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de instelling en bij de Klager voor een adequate behandeling van de Klacht.
- 4.2 De instelling stelt de relevante documenten ter beschikking van de Klachtencommissie met in achtneming van de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot de privacy en de bescherming van persoonsgegevens.

ARTIKEL 5 GEHEIMHOUDING

- 5.1 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 gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de Klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 5.2 De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de Klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de Klacht, de in het eerste lid van dit artikel omschreven plicht mee.

ARTIKEL 6 INZAGERECHT

Zowel de Klager, als de instelling, als de betrokken medewerker over wie geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten 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 7 HOOR EN WEDERHOOR

- 7.1 Zowel de Klager, als de instelling als betrokken medewerker over wie geklaagd wordt, worden door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de Klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een der partijen hierom verzoekt.
- Als standaardprocedure hanteert de commissie de volgende werkwijze:
- alle betrokkenen ontvangen tijdig alle stukken
 - de klager wordt apart gehoord. Desgewenst wordt ook de beklagde apart gehoord
 - vervolgens wordt door de commissie in het bijzijn van klager, beklagde en eventuele andere vertegenwoordigers van de instelling samengevat wat de klager gezegd heeft
 - de beklagde kan vervolgens zijn lezing geven en zijn verhaal doen
 - tweede termijn van beide partijen in elkaars aanwezigheid, zonder discussie
 - beraad commissie in eigen kring en formuleren van advies.
- 7.2 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachten- of Beroepscommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de andere partij c.q. partijen de gelegenheid heeft c.q. hebben gehad te reageren.
- 7.3 Van het horen van belanghebbenden kan worden afgezien indien:
1. de Klacht kennelijk niet-ontvankelijk is
 2. de Klacht kennelijk ongegrond is
 3. de partijen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord
 4. aan de Klacht volledig wordt tegemoetgekomen en de overige partijen niet in hun belangen kunnen worden geschaad.

ARTIKEL 8 BEËINDIGING VAN DE PROCEDURE

- 8.1 De Klacht kan schriftelijk worden ingetrokken.
- 8.2 Tijdens het horen kan de intrekking ook mondeling geschieden; in dat geval volgt schriftelijke bevestiging.
- 8.3.1 Met de uitspraak van het bestuur van de zorgaanbieder wordt de procedure beëindigd.
- 8.3.2 Een uitspraak kan bestaan uit:
1. niet-ontvankelijkheid van de Klacht
 2. ontvankelijkheid, maar ongegrondheid van de Klacht
 3. ontvankelijkheid en gehele of gedeeltelijke gegrondheid van de Klacht.

ARTIKEL 9 VERGOEDING VAN KOSTEN

- 9.1 De kosten van de Klachtencommissie komen ten laste van de betreffende instelling. Van de Klager wordt geen bijdrage gevraagd.
- 9.2.1 De reiskosten van de Klager komen ten laste van de betreffende instelling, in het geval de Klacht ontvankelijk en gegrond verklaard wordt. Overige kosten van de Klager worden niet vergoed.
- 9.2.2 Indien reiskosten voor vergoeding in aanmerking komen, worden ze vergoed op basis van tarief Openbaar Vervoer.

ARTIKEL 10 JAARLIJKSE RAPPORTAGE KLACHTENAFHANDELING

De besturen resp. de directies rapporteren jaarlijks aan hun Raad van Toezicht resp. hun bestuur over de afhandeling van de in het afgelopen jaar behandelde Klachten.

Deze rapportage geeft in ieder geval een beschrijving van:

- het klachtenmanagementsysteem
- het aantal klachten van cliënten, opdrachtgevers inbegrepen, dat is binnengekomen in dat jaar
- een uitsplitsing van het totale aantal klachten naar klachten over:
 - bejegening
 - privacy
 - werkmethode
 - administratieve afhandeling
 - financiële afspraken
 - doorlooptijden
 - overige
- de gerealiseerde doorlooptijden bij het behandelen van de klachten
- de uitkomsten van de behandelde klachten.

Artikel 11 KLACHTENCOMMISSIE

- 11.1 De besturen van de aangesloten instellingen dragen zorg voor een zorgvuldige interne klachtenprocedure.
- 11.2 De besturen van de aangesloten instellingen stellen een Klachtencommissie in, die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is van de besturen of de Raden van Toezicht. De Klachtencommissie is samengesteld uit tenminste drie leden. Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers aangesteld. De commissie verricht haar werkzaamheden voor alle aangesloten instellingen in Noord en Midden Limburg.
De leden c.q. plaatsvervangende leden beschikken in hun gezamenlijkheid over de volgende deskundigheden:
- consumentenbelangen
 - kinderopvang
 - welzijnswerk
 - maatschappelijke dienstverlening
 - juridische kennis.
- Afhankelijk van de inhoud van de klacht draagt de voorzitter er zorg voor dat de voor de behandeling van de klacht relevante (plaatsvervangende) leden in de commissie bij de behandeling van de klacht aanwezig zijn.
- 11.3 De leden van de commissie worden door de betreffende besturen voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.
- 11.4 De commissie kan gebruikmaken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen. Ook op hen is art 5.1 van toepassing. Zij hebben geen stemrecht.
- 11.5.1 Het is de taak van de Klachtencommissie het betreffende bestuur of de betreffende Raad van toezicht te adviseren over:
- a. de ontvankelijkheid van de Klacht
 - b. de al dan niet gehele of gedeeltelijke gegrondheid van de Klacht
 - c. over de te nemen maatregelen ter oplossing van de Klacht en/of genoegdoening van de Klager, indien de Klacht ontvankelijk en geheel dan wel gedeeltelijk gegrond is.
- 11.5.2 De Klachtencommissie legt haar advies gemotiveerd en schriftelijk vast en deelt dit aan het betreffende bestuur c.q. de betreffende Raad van Toezicht en de Klager mede.

ARTIKEL 12 DE INDIENING VAN DE KLACHT

- 12.1 De Klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij:
- a. de directeur van de zorgaanbieder of
 - b. de secretaris van de regionale Klachtencommissie Noord en Midden-Limburg.
- Indien de Klacht de directeur betreft, kan de Klacht worden ingediend bij:
- a. de secretaris van de Klachtencommissie of
 - b. de voorzitter van de betreffende Raad van Toezicht respectievelijk het betreffende bestuur.

Het secretariaatsadres van de regionale Klachtencommissie Noord en Midden Limburg is Kaldenkerkerweg 56, 5915 AD Venlo, tenzij het een klacht betreft, die Wel.kom aangaat. In dat geval is het secretariaatsadres Ruijsstraat 20, 5981 CM Panningen.

- 12.2 De Klacht wordt onverwijld ter kennis gebracht van de Klachtencommissie door degene bij wie de klacht is ingediend, zijnde de functionarissen die staan vermeld in artikel 12.1, tenzij sprake kan zijn van afhandeling via de interne klachtenprocedure. De ontvanger van de klacht gaat na of er sprake kan zijn van afhandeling via de interne klachtenprocedure. Is dat het geval dan verwijst hij de klacht terug naar de betreffende behandelende functionaris.
- 12.3 De ontvanger van de klacht, zoals genoemd in artikel 12.1, gaat na of de klacht afgewikkeld kan worden via de interne klachtenprocedure. Daartoe zoekt hij zo nodig contact met de klager. Indien de Klacht zich naar zijn oordeel leent voor de interne klachtenprocedure, draagt hij de klacht over aan de afhandelende functionaris binnen de betreffende instelling.
Indien de interne Klachtenprocedure niet binnen een termijn van vier weken is afgerond, is artikel 12.2 van toepassing.

ARTIKEL 13 TERMIJNEN

- 13.1 De Klager krijgt binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht.
- 13.2 De commissie brengt binnen vier weken nadat de Klacht is ingediend een advies uit conform het bepaalde in artikel 11.5.1.
- 13.3 Het betreffende bestuur, respectievelijk de betreffende Raad van Toezicht, doet binnen twee weken nadat de Klacht bij de instelling is ingediend, op basis van het advies van de Klachtencommissie een uitspraak conform het bepaalde in artikel 8.3.2. onder 1.
Het bestuur respectievelijk de Raad van Toezicht nemen binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit conform het bepaalde in artikel 8.3.2.
- 13.4 Indien de behandeling van de Klacht, naar het oordeel van de Klachtencommissie of het bestuur meer tijd vergt kunnen zowel de Klachtencommissie als het bestuur de in artikel 13.2 en 13.3 genoemde termijnen samen met ten hoogste vier weken verlengen.
- 13.5 De in dit artikel genoemde termijnen kunnen te allen tijde worden verlengd indien partijen hiertoe toestemming verlenen. De nieuw overeengekomen termijnen en de toestemming dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

ARTIKEL 14 BESLISSING VAN HET BESTUUR, RESPECTIEVELIJK RAAD VAN TOEZICHT

- 14.1 De beslissing over de Klacht dient te berusten op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld. Daarbij wordt, indien is afgeweken van het advies van de Klachtencommissie, dit uitdrukkelijk nader gemotiveerd. In het geval er ingevolge artikel 7.3 van het horen is afgezien, wordt er tevens aangegeven op welke grond dat is geschied.
- 14.2 Indien het betreffende bestuur, respectievelijk betreffende de Raad van Toezicht, beslist dat de Klacht ontvankelijk en geheel dan wel gedeeltelijk gegrond is, neemt zij, -al dan niet op basis van het advies van de Klachtencommissie- maatregelen ter oplossing van de Klacht en/of genoegdoening van de Klager.
- 14.3 De beslissing wordt bekend gemaakt door toezending of uitreiking aan de klager. Tegen deze beslissing bestaat binnen de instelling of de sector geen beroep open.