

KLACHTENREGLEMENT

Provinciale Klachtencommissie Limburg

betreffende de klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie

Versie 9-3-2017

Aangesloten instellingen:

Stichting Synthese
Stichting Wel.kom - Venlo/Beesel
Stichting Wel.kom - Roermond
Stichting Vorkmeer
Stichting Punt Welzijn
Stichting Menswel
Stichting Menswel Sport
Stichting CMWW Brunssum Onderbanken
Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg
Stichting Centrum voor Jeugd en Gezin Midden-Limburg
Stichting Partners in Welzijn
Stichting Alcander
Stichting Impuls
Stichting Trajekt

Contactadres: Postbus 112, 6000 AC WEERT

tenzij het een klacht betreft over de stichtingen Unitus of Menswel of de daaraan gelieerde rechtspersonen. In dat geval is het secretariaatsadres:
Postbus 656, 5900 AR VENLO

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Samenstelling klachtencommissie
Artikel 3	Wraking en verschoning
Artikel 4	Indiening van de klacht
Artikel 5	Ontvankelijkheid van een klacht
Artikel 6	Behandeling van een klacht
Artikel 7	Bijstand
Artikel 8	Verstrekken van inlichtingen
Artikel 9	Inzagerecht
Artikel 10	Beslissing van de klachtencommissie
Artikel 11	Maatregelen instelling
Artikel 12	Geheimhouding
Artikel 13	Periodieke rapportage
Artikel 14	Bekendmaking klachtenregeling
Artikel 15	Beschikbaar stellen faciliteiten
Artikel 16	Kosten procedure
Artikel 17	Bekorten termijnen
Artikel 18	Vaststelling en wijziging van dit reglement
Artikel 19	Slotbepalingen

Klachtenreglement Provinciale Klachtencommissie

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 De instelling:** a. Een aangesloten rechtspersoon waarin in organisatorisch verband maatschappelijke ondersteuning wordt geboden als bedoeld in artikel 10 van de Wet maatschappelijke ondersteuning .

De bij dit klachtenreglement aangesloten instellingen zijn: zie voorblad

- 1.2 Bestuur/houder/de bestuurder/ directeur: die krachtens de statuten het besluitvormend orgaan is van de instelling en belast is met de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden die de instelling uitvoert.
- 1.3 Medewerker: een persoon werkzaam in de instelling, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief vrijwilligers en personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
- 1.4 Klant: een natuurlijk persoon, een cliëntenraad of rechtspersoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling.
- 1.5 Klacht: digitale of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling, dan wel door een cliëntenraad (artikel 4.8).
Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de instelling.
- 1.6 Klager: een klant of een groep van klanten, in relatie stand tot de instelling, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.7 Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur/de houder van een of meerdere instellingen om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur/de houder.
- 1.8 Klachtrechtreglement: dit reglement houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten gebaseerd op de *Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector*. Het wordt vastgesteld door en kan worden gewijzigd of ingetrokken door bestuurder/directeur van de instelling.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie wordt ingesteld door de gezamenlijke instellingen, zoals genoemd in artikel 1.1.
De klachtencommissie bestaat uit leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van het bestuur/de houder.
De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen. Bij de samenstelling van de klachtencommissie rekening is gehouden wordt met de volgende deskundigheden:
- op het gebied van de consumentenbelangen;
 - op het gebied van het welzijnswerk;
 - deskundigheid op het gebied van organisaties;
 - juridische deskundigheid.

Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.

- 2.2 De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur/de houder benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode na evaluatie van hun functioneren door de klachtencommissie voor een zelfde periode worden benoemd.
- 2.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.
- 2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a. als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b. door het overlijden van een commissielid;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d. als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur/de houder uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 - e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 12.1 van dit reglement.
- 2.5 De klachtencommissie kan worden ontbonden door de gezamenlijke lidinstellingen, conform art. 18, met in achtneming van de wet- en regelgeving inzake klachtenregelingen.

Artikel 3 Wraking en verschoning

- 3.1 De klager en/of degene over wie 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 meegedeeld aan de klager en degene over wie 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 voordoen.
- 3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Indiening van de klacht

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klant
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
 - c. zijn/haar nabestaanden in 1^e en 2^e graad
 - d. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd
 - e. de cliëntenraad van een aangesloten organisatie

- 4.2 Door of namens een klant kan bij de instelling een klacht worden ingediend over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen jegens de klant of de inmiddels overleden klant.
- 4.3 De klacht dient schriftelijk of digitaal te worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
- 4.4 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij:
- de directeur/bestuurder van de zorginstelling of
 - de secretaris van de provinciale klachtencommissie

Indien de klacht de directeur/bestuurder betreft kan de klacht worden ingediend bij:

- de secretaris van de provinciale klachtencommissie
- de voorzitter van de betreffende Raad van Toezicht resp. het betreffende bestuur.

Het **secretariaatsadres** van de provinciale klachtencommissie is:

Postbus 112, 6000 AC WEERT, tenzij het een klacht betreft die Unitus of Menswel en de daaraan gelieerde stichtingen. In dat geval is het secretariaatsadres:
Postbus 656, 5900 AR VENLO.

- 4.5 Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de bestuurder/directeur de klacht onverwijld op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Zodra de klacht door de klager is ondertekend, geldt deze als schriftelijk ingediend.
- 4.6 De ontvanger van de klacht, zoals genoemd in art.4.4 gaat na of de klacht afgewikkeld kan worden via de interne klachtenprocedure. Daartoe zoekt hij zo nodig contact met de klager om te onderzoeken of de klant hier gebruik van wil maken. Indien de interne klachtenprocedure niet binnen een termijn van 4 weken is afgerond, is artikel 4.7 van toepassing.
- 4.7 De klacht wordt onverwijld ter kennis gebracht van de klachtencommissie door degene bij wie de klacht is ingediend.
- 4.8 Een cliëntenraad kan uitsluitend een beroep doen op de klachtencommissie, indien zij een onafhankelijke bemiddelaar wenst, dan wel een bindende uitspraak wenst bij een geschil met het bestuur waarvan de Wmcz de beslechting daarvan opdraagt aan een onafhankelijke Commissie van Vertrouwenslieden. Ook het bestuur kan de commissie vragen te bemiddelen of een bindende uitspraak te doen in een dergelijk geschil.
Voorwaarde is wel dat beide partijen zich aantoonbaar voldoende hebben ingespannen het geschil onderling op te lossen.
- 4.9 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.
- 4.10 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 Ontvankelijkheid van een klacht

- 5.1 Klachten worden in de regel ingediend door middel van het klachtenformulier (bijlage 1). De klacht omvat tenminste:
- Naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
 - Naam, adres van de instelling waarover geklaagd wordt;

- c. Voor zover van toepassing, de naam of een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de persoon die de gedragingen heeft gepleegd waarover geklaagd wordt;
 - d. De reden waarom hierover een klacht wordt ingediend;
 - e. Voor zover van toepassing een beschrijving van de handelingen, die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 5.2 De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:
- a. De klacht dezelfde gedragingen betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt als een gedraging die bij een andere klachteninstantie of bij de rechter is voorgelegd of in behandeling is;
 - b. Een klacht een gedraging betreft, die al eerder is voorgelegd aan of is afgedaan door de klachtencommissie;
 - c. De klager geen gegevens verstrekt aan de commissie, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de commissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.

Artikel 6 Behandeling van een klacht

- 6.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen een termijn van 10 werkdagen schriftelijk de ontvangst en het al dan niet ontvankelijk zijn van de klacht.
- 6.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit binnen 10 werkdagen en met redenen omkleed mede aan de klager en degene over wie geklaagd is.
- 6.3 De secretaris zendt binnen 10 werkdagen een afschrift van de klacht aan degene over wie geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen drie weken na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden. De betreffende instelling vult hierbij ook het klachtenbegeleidingsformulier in (bijlage 2).
- 6.4 De secretaris zendt het verweer binnen 10 werkdagen een afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 6.5 De klager wordt geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie, opdat zij hun recht tot wraking indien nodig kunnen uitoefenen.
- 6.6 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 het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie te hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
- 6.7 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien één 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. De klachtencommissie kan, indien zij dit noodzakelijk oordeelt, getuigen of deskundigen horen.

Artikel 7 Bijstand

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

Artikel 8 Verstrekken van inlichtingen

- 8.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de instelling, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n). Indien deze toestemming niet wordt verleend, beoordeelt de commissie wat daarvan de gevolgen zijn voor behandeling van de klacht.
- 8.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 8.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n). Hierbij wordt indien nodig aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en dat de ontvanger gehouden is aan geheimhoudingsplicht.
- 8.4 Onverlet het bepaalde in 8.2 en 8.3 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, tenzij de klacht van een dusdanige aard is dat de klachtencommissie artikel 12.3 van toepassing acht.

Artikel 9 Inzagerecht

- 9.1 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 één 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. Deze stukken worden geretourneerd en maken geen onderdeel uit van het dossier.

Artikel 10 Beslissing van de klachtencommissie

- 10.1 De klachtencommissie neemt binnen drie 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 het bestuur, uiterlijk drie 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.
- 10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11 Maatregelen instelling

- 11.1 Het bestuur/houder/directie van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 11 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 11.2 Bij afwijking van de in 12.1 genoemde termijn, doet het bestuur/de houder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur/de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12 Geheimhouding

- 12.1 Ieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daarbij de beschikking heeft over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, en voor wie niet reeds uit het hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens geheimhoudingsplicht heeft, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
- 12.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 13.1 omschreven plicht mee.
- 12.3 Indien klachten betrekking hebben op peuterspeelzaalwerk en de klachten naar oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, worden met toestemming van de klager door haar gemeld aan de met toezicht op de Wet Klachtrecht Cliëntenzorgsector belaste ambtenaar. Zij verstrekt daarbij de naam van degene over wie geklaagd is, alsmede de klager en stelt partijen hiervan op de hoogte.

Artikel 13 Periodieke rapportage

- 13.1 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 verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de besturen van de aangesloten instellingen.

Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling

- 14.1 De instelling brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 15.1 De instelling 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 De instelling vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 16 Kosten procedure

- 16.1 Aan de behandeling van klachten zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten voor bijstand en advies, geen kosten verboden.
De secretariaatskosten voor de behandeling van een klacht worden bij de betreffende instelling in rekening gebracht.

Artikel 17 Bekorten termijnen

- 17.1 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 besturen van de aangesloten instellingen. Hiervoor is een meerderheid van de aangesloten instellingen benodigd.

Artikel 19 Slotbepalingen

- 19.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- 19.2 Het reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

Bijlage 1

Klachtenformulier <naam instelling>

De medewerkers van de stichting <naam instelling> doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u als klant/relatie niet tevreden bent over wat u daarvan zelf ziet of hebt meegemaakt.

Hoewel fouten niet altijd te voorkomen zijn, is het vervelend voor betrokkenen.

Door fouten te benoemen kunnen organisaties eraan werken om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren. U kunt uw klacht met dit formulier kenbaar maken.

Uw gegevens:

Naam:

Adres:

Telefoon:

Bovenstaande gegevens zijn noodzakelijk om uw klacht te kunnen behandelen.

Wat is uw klacht? (omschrijving van de klacht):

Wanneer vond het plaats: (datum)

Wie was/waren erbij betrokken? (namen opgeven):

Welke oplossing stelt u voor?

Hoe wilt u over deze klacht benaderd worden?

- telefonisch/persoonlijk/schriftelijk
- via de E-mail, namelijk:.....

Woonplaats:

Datum:

Handtekening:

Uw klacht kunt u indienen bij de organisatie die de dienstverlening uitvoert, waarop uw klacht betrekking heeft. Dit kan alleen schriftelijk. U krijgt binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht en de verdere procedure. Gestreefd wordt naar afhandeling van de klacht via de interne klachtenprocedure van de stichting. Indien u hier geen gebruik van wil maken of de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u een beroep doen op de onafhankelijke provinciale klachtencommissie. Het Klachtrechtreglement kunt u kosteloos opvragen bij de stichting. Aan de klachtrechtprocedure zijn voor u geen kosten verbonden. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Adres: Stichting <naam instelling> <adres> onder vermelding van: Melding van klacht.

Bijlage 2 Klachtbegeleidingsformulier

(In te vullen door de stichting tegen wie de klacht gericht is)

1. Gegevens stichting waar tegen de klacht gericht is:

Naam:	
Adres:	
Contactpersoon:	
Overige info:	

2. Gegevens van de indiener van de klacht:

Naam:	
Adres:	
Telefoon/E-mail	
Overige info:	
Bijgestaan door:	

2a. Is de klager bevoegd tot het indienen van een klacht (artikel 2): Ja / Nee

3. Korte omschrijving van de klacht (probleem/aanleiding/motivatie)?

4. Wie was/waren erbij betrokken?

4a. Is er sprake van uitsluitingsgronden (artikel 2.4 en 3): Ja / Nee

5. Wat is de door de klager gewenste oplossing?

6. Welke pogingen zijn ondernomen om de klacht af te handelen via de interne klachtenprocedure van de instelling?

7. Wat was hiervan het resultaat?

8. Verweerschrift van de stichting. In aparte bijlage beschrijven:

- Waarop is het besluit van de stichting gebaseerd?

(bijv. interne besluitvormingsprocedure, inspraakmogelijkheden, communicatie, e.d.)

- Is er in voldoende mate geprobeerd de klacht onderling (cliënt en instelling) op te lossen?

9. Plaats en Datum:

Ondertekening door:

Functie:

Handtekening:

10. Bijlagen (aub aanvinken indien bijgevoegd):

<input type="checkbox"/>	<i>afschrift van de klacht</i>
<input type="checkbox"/>	<i>verweerschrift van de stichting</i>
<input type="checkbox"/>	<i>gevoerde correspondentie</i>
<input type="checkbox"/>	<i>relevante documenten (besluiten/beleid e.d.) die ten grondslag liggen aan gevoerde beleid instelling of waarnaar verwezen wordt</i>
<input type="checkbox"/>	<i>overige, nl.</i>