

Reglement van de gezamenlijke Regionale Klachtencommissie van

**Stichting Radius
Leiden en Oegstgeest**



**Stichting Pluspunt
Leiderdorp**



**Stichting Welzijn Ouderen
Voorschoten**



Stichting Welzijn Ouderen Voorschoten

**Stichting Welzijn Ouderen
Lisse**



**Stichting De Spil
Kaag en Braassem**



Uitgave: Regionale Klachtencommissie
Vormgeving/druk: Secretariaat Stichting Radius
Leiden, november 2010

Inhoud	Blz.
Inleiding	2
Klachtrechtreglement	3
Artikel 1 - Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2 - Samenstelling klachtencommissie	3
Artikel 3 - Wraking en verschoning	4
Artikel 4 - Indiening van de klacht	4
Artikel 5 - Behandeling van de klacht	5
Artikel 6 - Bijstand	5
Artikel 7 - Het verstrekken van inlichtingen	6
Artikel 8 - Inzagerecht	6
Artikel 9 - Beslissing klachtencommissie	6
Artikel 10 - Maatregelen bestuur/directie	6
Artikel 11 - Periodieke rapportage	7
Artikel 12 - Verslag	7
Artikel 13 - Bekendmaking klachtenregeling	7
Artikel 14 - Geheimhouding	7
Artikel 15 - Beschikbaar stellen faciliteiten	7
Artikel 16 - Kosten procedure	7
Artikel 17 - Bekorten termijnen	8
Artikel 18 - Vaststelling en wijziging van dit reglement	8
Artikel 19 - Slotbepalingen	8

Inleiding.

De wet.

Op grond van de Wet klachtrecht (1-8-1995) dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over gedrag van medewerkers jegens een klant. Deze regeling voorziet erin dat dergelijke klachten van klanten worden behandeld door een klachtencommissie. De klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Voorts geeft de wet een aantal voorschriften met betrekking tot de samenstelling van deze commissie en met betrekking tot de te volgen procedure bij de behandeling van de klachten.

Het doel van de wet is allereerst gericht op een versterking van de rechtspositie van de klant. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenbehandeling een bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Interne klachtenbemiddeling.

Voorafgaand aan de officiële externe procedure - de indiening van de klacht bij de gezamenlijke klachtencommissie - kan interne klachtenbemiddeling plaatsvinden.

Indien een medewerker van één van de instellingen (informeel) op de hoogte is van een klacht, kan hij/zij zelf in overleg met zijn/haar hoofd, respectievelijk directeur, tot klachtenbemiddeling met de klant overgaan. Dit kan in veel gevallen een externe procedure voorkomen.

De klant kan echter nooit gedwongen worden om zijn/haar klacht eerst langs interne weg aan de orde te stellen. De wet vereist dat een klant vrijgelaten wordt in zijn keuze om de klacht al dan niet direct aanhangig te maken bij de klachtencommissie.

De klant op de hoogte stellen.

Bij de aanvang van de hulp- en/of dienstverlening en (nogmaals) bij de informele melding van een klacht, dient de klant op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot indiening van een klacht bij de klachtencommissie en de wijze waarop dit dient te geschieden.

Een gezamenlijk reglement.

De stichtingen Radius Leiden/Oegstgeest, Pluspunt Leiderdorp, Welzijn Ouderen Voorschoten, Welzijn Ouderen Lisse, De Spil Kaag en Braassem hanteren gezamenlijk voorliggend klachtenreglement en stellen gezamenlijk één klachtencommissie aan, de Regionale Klachtencommissie.

De leden van de klachtencommissie zijn door de besturen/directies van Stichting Radius, Stichting Pluspunt Leiderdorp en Stichting Welzijn Ouderen Voorschoten benoemd. Na aansluiting van Stichting Welzijn Ouderen Lisse en Stichting De Spil Kaag en Braassem is de klachtencommissie ook voor beide laatstgenoemde plaatsen inzetbaar.

Klachtrechtreglement

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

1.1 *Welzijn ouderen, chronisch zieken en mensen met een handicap*

Dienstverlening die gericht is op het ondersteunen van individuele en groepen ouderen, chronisch zieken en mensen met een handicap - meestal nog zelfstandig wonend - met als oogmerk het vergroten van hun maatschappelijke participatie en hun zelfredzaamheid.

1.2 *Organisatie*

De in de aanhef genoemde stichtingen: Stichting Radius, Stichting Pluspunt Leiderdorp, Stichting Welzijn Ouderen Voorschoten, Stichting Welzijn Ouderen Lisse en Stichting De Spil Kaag en Braassem.

1.3 *Bestuur/directie*

De besturen/directies van de genoemde organisaties die belast zijn met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werkzaamheden van genoemde stichtingen voor ouderen, chronisch zieken en mensen met een handicap en die statutair het besluitvormend orgaan zijn van de rechtspersoon .

1.4 *Medewerkers*

Personen, die werkzaam zijn bij en in dienst van één van de genoemde organisaties voor ouderen, chronisch zieken en mensen met een handicap, maar ook zij die als vrijwilliger of freelancer verbonden zijn aan één van de genoemde organisaties en in opdracht daarvan werkzaamheden verrichten en zij die in één van de organisaties (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van werknemers van die organisatie diensten verlenen aan ouderen, chronisch zieken en mensen met een handicap.

1.5 *Klant*

De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van één van de organisaties.

1.6 *Klacht*

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door één van de organisaties of door een medewerker van één van de organisaties. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van één van de organisaties.

1.7 *Klachtencommissie*

De commissie, die ingesteld is en in stand gehouden wordt door de besturen/directies van de genoemde organisaties om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het betreffende bestuur/de directie.

1.8 *Klager*

Een klant die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

Samenstelling klachtencommissie

Artikel 2

2.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden, t.w.:

- a. een voorzitter,
- b. een deskundige op het gebied van consumentenbelangen;
- c. een deskundige op het gebied van welzijn ouderen, chronisch zieken en mensen met een handicap.

- 2.2 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de besturen/directies van Stichting Radius, Stichting Pluspunt en Stichting Welzijn Ouderen Voorschoten voor een periode van vier jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.
- 2.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten neemt de gehele commissie deel, dat wil zeggen: zowel de voorzitter als de beide leden.
- 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 de benoemende besturen/directies uit zijn/haar 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 14.1 van dit reglement.

Wraking en verschoning

Artikel 3

- 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 wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken (wraking).
- 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 aan degene over wie wordt geklaagd.
- 3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de 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 (verschoning).
- 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.

Indiening van de klacht

Artikel 4

- 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 kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, via de hoofdvestiging van elk van de drie genoemde stichtingen. De klacht is voorzien van:

- naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
- de naam van degene over wie geklaagd wordt;
- een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

- 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.

Behandeling van de klacht

Artikel 5

- 5.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt in de regel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, schriftelijk de ontvangst van de klacht en geeft daarbij een beschrijving van de verdere procedure.
- 5.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na het ontvangen van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en aan degene over wie wordt geklaagd.
- 5.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 5.4 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.
- 5.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste één 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 één der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
- 5.6 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.

Bijstand

Artikel 6

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.

Het verstrekken van inlichtingen

Artikel 7

- 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 schriftelijke 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, aan degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur/de directie.
- 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.

Inzagerecht

Artikel 8

Zowel de klager als de betrokken medewerker als de betreffende organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle naar aanleiding van de klacht ingediende 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.

Beslissing klachtencommissie

Artikel 9

- 9.1 De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht conform artikel 4 bij haar is ingediend een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur/de directie, binnen diezelfde periode schriftelijk en met redenen omkleed hiervan op de hoogte, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 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/de directie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Maatregelen bestuur/directie

Artikel 10

- 10.1 Het bestuur/de directie van de betreffende organisatie deelt de klager, de klachtencommissie en degene over wie geklaagd is, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of 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/de directie van de betreffende organisatie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de

klachtencommissie en degene over wie geklaagd is, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur/de directie zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Periodieke rapportage

Artikel 11

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 het bestuur/de directie.

Verslag

Artikel 12

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

Bekendmaking klachtenregeling

Artikel 13

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

Geheimhouding

Artikel 14

- 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 haar/hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen; ook ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht.
- 14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan de behandeling van elke klacht, de in artikel 14.1 omschreven plicht mede.

Beschikbaar stellen faciliteiten

Artikel 15

- 15.1 De organisatie stelt aan de leden, alsmede aan de ambtelijk secretaris 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.
- 15.3 De vijf stichtingen dragen ieder een gelijk deel van de kosten van de klachtencommissie.

Kosten procedure

Artikel 16

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden, behoudens eventuele kosten die voortvloeien uit door de klager zelf ingeschakelde bijstand, ondersteuning en advisering door bijvoorbeeld een advocaat e.d..

Bekorten termijnen

Artikel 17

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.

Vaststelling en wijziging van dit reglement

Artikel 18

Dit reglement wordt vastgesteld door de besturen/directies van de organisaties en gewijzigd of ingetrokken op verzoek van één van de besturen/directies na consultatie van de andere organisaties.

Slotbepalingen

Artikel 19

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

19.2 Het reglement treedt in werking op _____ (datum).

Leiden, voor Stichting Radius:

F. van Rooij, directeur

Leiderdorp, voor Stichting Pluspunt

M.H. van Pernis – van der Wees,
directeur

Voorschoten, voor Stichting Welzijn Ouderen:

T. Nijhuis, directeur

Lisse, voor Stichting Welzijn Ouderen:

A. Verkerk, directeur

Kaag en Braassem, voor Stichting De Spil

D.P. Nagtegaal, voorzitter

