

Klachtenreglement Stichting Mantelzorgcentrum

Inleiding

Een cliënt kan een klacht of een uiting van onvrede voorleggen aan de desbetreffende medewerker of de directie en het bestuur van Stichting Mantelzorgcentrum. Indien dit niet tot een voor de cliënt acceptabele uitkomst leidt, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie van Stichting Mantelzorgcentrum.

In dit reglement is aangegeven hoe de externe klachtencommissie ingeschakeld kan worden, welke werkwijze de commissie heeft en hoe de commissie tot een oordeel komt.

Definitie klacht:

Iedere melding van de persoon die een klacht heeft, waaruit blijkt dat volgens deze persoon niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie.

Definitie klager:

Degene die een klacht indient.

Definitie aangeklaagde:

De aangeklaagde: de medewerker, werkzaam bij Stichting Mantelzorgcentrum of de organisatie Stichting Mantelzorgcentrum zelf, tegen wie/welke de klacht zich richt.

Artikel 1

Voor toepasselijkheid van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

Artikel 1 Lid 1

De directie en het bestuur: de directeur of bestuurders van Stichting Mantelzorgcentrum.

Artikel 1 Lid 2

De commissie: de klachtencommissie, ingesteld door de directie en het bestuur van Stichting Mantelzorgcentrum.

Artikel 1 Lid 3

De klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van individuele medewerkers van Stichting Mantelzorgcentrum of van de organisatie Stichting Mantelzorgcentrum zelf.

Toelichting Artikel 1 lid 3:

Een gedraging kan zijn een handelen, maar ook een nalaten van of het nemen van besluiten met gevolg(en) voor de cliënt.

Artikel 1 Lid 4

De klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt of - indien hij daartoe zelf niet in staat is - namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden in de ruimste zin van het woord, nog een klacht indienen. Een klacht kan ook worden ingediend door een andere betrokkene bij de cliënt. Deze heeft een eigen klachtrecht, indien hij betrokken is bij de hulpverlening of dienstverlening aan de cliënt door Stichting Mantelzorgcentrum.

Toelichting Artikel 1 lid 4:

Met het introduceren van een brede kring van klachtgerechtigden wordt geen enkele cliënt het klachtrecht ontnomen, mocht hij daar zelf niet meer toe in staat zijn. Heel duidelijk is hier het klachtrecht in zoverre beperkt, dat anderen dan de cliënt slechts een zelfstandig klachtrecht hebben, indien zij betrokken zijn/zijn geweest bij de hulpverlening aan de cliënt.

Artikel 2

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de externe klachtencommissie

Artikel 2 Lid 1

Voor Stichting Mantelzorgcentrum is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

Artikel 2 Lid 2

De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur en de directie.

Artikel 2 Lid 3

De klachtencommissie zal bestaan uit twee 'gewone' leden en een lid-voorzitter, te weten: een 'gewoon' lid op voordracht van de organisatie. Deze persoon mag geen directe binding hebben met Stichting Mantelzorgcentrum in de zin van een bestuurslidmaatschap of in de zin van een dienstverband met of werkzaam zijn als vrijwilliger van Stichting Mantelzorgcentrum. Een lid-voorzitter (hierna te noemen voorzitter) wordt voorgedragen door de twee 'gewone' leden van de klachtencommissie. De voorzitter moet, bij voorkeur, een ervaren jurist zijn. Deze persoon mag geen directe binding hebben met Stichting Mantelzorgcentrum in de zin van een dienstverband of een bestuurslidmaatschap.

Tevens mag deze persoon geen directe binding hebben met de organisatie van cliënten in de zin van een dienstverband of een bestuurslidmaatschap.

Artikel 2 lid 4

Voor elk lid van de klachtencommissie wordt een plaatsvervanger benoemd. Aan de plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden die zij vervangen. Een plaatsvervanger treedt op:

- indien een lid van de klachtencommissie door ziekte of anderszins verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen;
- in geval van een nog niet vervulde vacature in de klachtencommissie;
- indien een lid van de klachtencommissie zich ingevolge artikel 3 beroept op het verschoningsrecht.

Artikel 2 Lid 5

De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn tweemaal opnieuw te benoemen.

Artikel 2 Lid 6

De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door een door Stichting Mantelzorgcentrum aan te wijzen medewerker. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.

Artikel 2 Lid 7

Aan een lid of plaatsvervangend lid kan slechts het lidmaatschap worden ontnomen wegens verwaarlozing van diens taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 3

Verschoningsrecht

Artikel 3 Lid 1

Een lid van de klachtencommissie onthoudt zich van deelneming aan de behandeling van een klacht als hij in een nauwe relatie tot de klager of aangeklaagde staat. Onder nauwe relatie wordt in dit verband verstaan: het zijn van familielid, echtgenoot, levensgezel of mantelzorger.

Artikel 3 Lid 2

Ook kan een lid van de klachtencommissie zich verschonen indien hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.

Artikel 4

Indiening en behandeling van een klacht

Artikel 4 Lid 1

Een klacht wordt bij voorkeur per reguliere post of digitaal aan de commissie voorgelegd. In het geval van digitaal gebruik, kan de klacht als bijlage in een document worden verstuurd. Wanneer dit niet mogelijk is, kan de klager een onafhankelijke cliëntondersteuner hem te helpen de klacht te formuleren. In het uiterste geval kan de klager zich mondeling met een klacht tot de commissie richten.

Het adres van de commissie is:

Voorzitter Externe Klachtencommissie

p/a Stichting Mantelzorgcentrum

Witte Paal 347, 1742 LE Schagen

Artikel 4 Lid 2

De klager ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht door de externe klachtencommissie schriftelijk een bevestiging van ontvangst van de klacht. In deze bevestiging wordt tevens melding gemaakt van de verdere voortgang van de procedure.

Artikel 4 Lid 3

Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Daarbij wordt melding gemaakt van de voortgang van de verdere procedure.

Artikel 4 Lid 4

De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van de klager respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor toestemming is verkregen.

Toelichting Artikel 4 lid 4:

Indien een klacht wordt ingediend door (of namens) een cliënt mag impliciet diens toestemming tot het inzien van persoonsgegevens door de commissieleden worden verondersteld. Desondanks is het uit oogpunt van zorgvuldigheid gewenst dat de cliënt erop gewezen wordt dat voor een adequate behandeling van diens klacht inzage in diens persoonsgegevens door de commissie noodzakelijk is en dat daarvoor diens toestemming wordt gevraagd.

Artikel 4 Lid 5

De commissie kan een ieder binnen Stichting Mantelzorgcentrum werkzaam, verzoeken om inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

Artikel 4 Lid 6

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. De commissie bepaalt of en op welke wijze het besprokene aan de niet aanwezige partij wordt meegedeeld.

Artikel 4 Lid 7

De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Artikel 4 Lid 8

Elk lid van de commissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.

Artikel 4 Lid 9

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon (op eigen kosten).

Artikel 5

Intrekking, stopzetting, niet-behandeling van een klacht

Artikel 5 Lid 1

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

Artikel 5 Lid 2

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:

- dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is;
- dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 3.

Artikel 5 Lid 3

Van intrekking, stopzetting of niet-behandeling van een klacht wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en Stichting Mantelzorgcentrum.

Artikel 5 Lid 4

De commissie heeft de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

Artikel 6

Beoordeling klacht

Artikel 6 Lid 1

Tenzij artikel 5 is toegepast, stelt de commissie binnen drie weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en de directie en het bestuur van Stichting Mantelzorgcentrum in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De

commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan de hiervoor genoemde termijn met één maand worden verlengd. De klager, de aangeklaagde en Stichting Mantelzorgcentrum worden schriftelijk in kennis gesteld van deze verlenging.

Artikel 6 Lid 2

De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

Artikel 7

Uitvoering oordeel klachtencommissie

Artikel 7 Lid 1

Stichting Mantelzorgcentrum deelt aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie binnen drie weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede welke maatregelen zij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt Stichting Mantelzorgcentrum dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken. De directie en het bestuur zijn gehouden om het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kunnen directie en bestuur hiervan afwijken. Zij dienen hiervoor zwaarwegende redenen te hebben en zijn gehouden om, alvorens een afwijkende beslissing te nemen, de klachtencommissie te horen.

Artikel 7 Lid 2

Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan de betrokken cliënt, de aangeklaagde en de klachtencommissie. Indien de betreffende directie en bestuur afwijken van het oordeel van de klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dienen zij hun beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de betrokken cliënt en, indien deze niet de klager was, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie.

Toelichting Artikel 7 Lid 2:

De commissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden.

Artikel 8

Overige bepalingen

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de burgerlijke rechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 9

Kosten

Eventuele kosten verbonden aan de behandeling van de klacht, door de klachtencommissie gemaakt, komen voor rekening van Stichting Mantelzorgcentrum.

Artikel 10

Publicatie klachtenreglement

Dit reglement wordt binnen tien dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die in Stichting Mantelzorgcentrum gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. In de cliënten-informatiebrochures en op de website van Stichting Mantelzorgcentrum wordt het bestaan van het reglement gemeld.

Artikel 11

Vaststelling klachtenreglement

Artikel 11 Lid 1

Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

Artikel 11 Lid 2

Het klachtenreglement wordt vastgesteld door de directie en het bestuur van Stichting Mantelzorgcentrum.

Artikel 13

Verslaggeving en toezicht klachtencommissie

Artikel 13 Lid 1

De externe klachtencommissie doet jaarlijks verslag van haar werkzaamheden aan de directie en het bestuur van Stichting Mantelzorgcentrum, waarbij zij een opgave doet van de aard van de in behandeling genomen klachten en haar oordeel daarover.

Artikel 13 Lid 2

De directie en het bestuur Stichting Mantelzorgcentrum zien er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 14

Inwerkingtreding klachtenreglement

Dit reglement treedt in werking per 1 augustus 2019.