

MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan
Ondersteuning bij leven met een beperking

Klachtenreglement
Externe klachtencommissie



Inleiding

Een cliënt kan een klacht of een uiting van onvrede voorleggen aan de desbetreffende medewerker, de manager of de Raad van Bestuur van MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan. Indien dit niet tot een voor de cliënt acceptabele uitkomst leidt, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Externe klachtencommissie MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan. Een cliënt kan echter ook zonder tussenkomst van medewerkers, management of Raad van Bestuur van MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan de Externe klachtencommissie vragen een uitspraak te doen.

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

Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid tegenover een organisatie in relatie tot haar diensten of inzake het klachtenafhandelingsproces op zich, waar expliciet of impliciet een oplossing voor wordt verwacht.

Artikel 1

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

Lid 1

De Raad van Bestuur: de directeur-bestuurder van MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan.

Lid 2

De commissie: de klachtencommissie, gezamenlijk ingesteld door de Raden van Bestuur van MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan

Lid 3

De klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van individuele medewerkers van MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan of van de organisatie MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan zelf.

Toelichting:

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

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 (dat wil zeggen zijn mentor of curator, of indien hij minderjarig is zijn ouder of voogd), een schriftelijk gemachtigde, een (pleeg)ouder, kind, broer of zus. 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 van MEE Noordwest-Holland of Amstel en Zaan aan de cliënt.

Toelichting:

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 - geweest - bij de hulpverlening aan de cliënt.

Lid 5

De aangeklaagde: de medewerker, werkzaam bij MEE Noordwest-Holland of Amstel en Zaan tegen wie de klacht zich richt of de organisatie MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan zelf.

Artikel 2

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

Lid 1

Voor MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

Lid 2

De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de gezamenlijke Raden van Bestuur.

Lid 3

De cliëntenraden wordt tijdig om advies gevraagd inzake deze benoeming.

Toelichting:

De cliëntenraad wordt hier genoemd in verband met de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De cliëntenraad heeft adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenreglement en over de aanwijzing van personen die met klachtbehandeling belast worden. De cliëntenraad kan ook ongevraagd advies uitbrengen over de wijze waarop binnen MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan met klachten wordt omgegaan.

Lid 4

De klachtencommissie zal bestaan uit twee 'gewone' leden en een lid-voorzitter, te weten:

- een 'gewoon' lid op voordracht van een cliëntenorganisatie. Deze persoon mag geen directe binding hebben met MEE in de zin van een bestuurslidmaatschap of in de zin van een dienstverband met of werkzaam als vrijwilliger van MEE
- een 'gewoon' lid op voordracht van MEE. Deze persoon mag geen directe binding hebben met MEE Noordwest-Holland en / of Amstel en Zaan in de zin van een dienstverband en mag tevens niet als vrijwilliger bij MEE werkzaam zijn

- een lid-voorzitter (hierna te noemen voorzitter) op voordracht van de twee 'gewone' leden van de klachtencommissie Het lid-voorzitter moet, bij voorkeur, een ervaren jurist zijn. Deze persoon mag geen directe binding hebben met MEE 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.

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.

Lid 5

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

Lid 6

De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door daartoe door MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan aan te wijzen medewerkers. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.

Lid 7

Aan de leden en de plaatsvervangende leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Dit kan door de Raad van Bestuur of de Klachtencommissie zelf.

Artikel 3

Verschoningsrecht

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 beklaagde staat. Onder nauwe relatie wordt in dit verband verstaan: het zijn van familielid, echtgenoot, levensgezel of mantelzorger.

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.

Indienen en behandelen van een klacht

Artikel 4

Lid 1

Een klacht wordt zo mogelijk schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Wanneer dat niet lukt kan de klager MEE vragen hem te helpen de klacht te formuleren. In uiterste geval kan de klager zich mondeling met een klacht richten tot de commissie.

Het adres van de commissie is :

Externe Klachtencommissie MEE Amstel en Zaan
T.a.v. de voorzitter Externe Klachtencommissie MEE
Amstel en Zaan
Per adres: directiesecretariaat MEE Amstel en Zaan
Derkinderenstraat 10-18
1062 DB Amsterdam

Externe Klachtencommissie MEE Noordwest-Holland
T.a.v. De voorzitter Externe klachtencommissie MEE Noordwest-Holland
P/a Bestuurssecretaris MEE Noordwest-Holland
James Wattstraat 5
1817 DC Alkmaar

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. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.

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. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.

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:

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 gevraagd wordt.

Lid 5

De commissie kan een ieder binnen MEE Noordwest-Holland en / of Amstel en Zaan werkzaam, verzoeken 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.

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. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.

Lid 7

De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

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.

Lid 9

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

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.

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.

Lid 3

Hiervan wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan.

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

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 Raad van Bestuur van MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan 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 MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan worden schriftelijk in kennis gesteld van deze verlenging.

Lid 2

De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

Artikel 7

Lid 1

De Raad van Bestuur van MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan deelt aan klager, beklagde 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 de betreffende Raad van Bestuur 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. Deze Raad van Bestuur stelt ook haar Raad van Toezicht op de hoogte van de besluiten.

De Raad van Bestuur is gehouden om het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de Raad van Bestuur hiervan afwijken. Zij dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een afwijkende beslissing te nemen, de klachtencommissie te horen.

Lid 2

Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan de betrokken cliënt, de aangeklaagde, de klachtencommissie en de Raad van Toezicht van MEE Noordwest-Holland of Amstel en Zaan. Indien de betreffende Raad van Bestuur afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient zij haar beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie.

Toelichting:

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

Overige bepalingen

Artikel 8

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

Artikel 9

Eventuele kosten verbonden aan de behandeling van de klacht, door de klachtencommissie gemaakt, komen voor rekening van de MEE waarover de klacht gaat: MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan.

Artikel 10

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Toezicht van MEE Noordwest-Holland cq Amstel en Zaan.

Artikel 11

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

Artikel 12

Lid 1

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

Lid 2

Dit reglement wordt vastgesteld door de Raden van Bestuur van MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan, nadat de cliëntenraden tijdig om advies is gevraagd (en de ondernemingsraden zijn gehoord).

Artikel 13

De Raden van Bestuur MEE Noordwest-Holland en Amstel en Zaan zien er gezamenlijk op toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 14

Dit reglement treedt in werking per: 1 mei 2012