

**MEE**-groep  
Ondersteuning bij leven met een beperking

**Klachtenreglement**  
**Externe klachtencommissie**



***Dit reglement is bedoeld voor cliënten van MEE Amstel en Zaan, MEE Utrecht, Gooi & Vecht, De Wilg en Mantelzorg & Meer. Dit zijn de organisaties die onder de MEEr-groep vallen.***

## **Inleiding**

Soms voelt een cliënt zich niet goed behandeld door een medewerker. Dit kan gaan over hoe iemand persoonlijk is benaderd of over vragen die niet goed zijn opgepakt en / of afgehandeld. Het kan dus gaan om het niet of juist wel geven van adviezen of nemen van besluiten met – naar de mening van de cliënt - vervelende gevolgen voor hem.

Een cliënt kan hierover in gesprek gaan met deze medewerker of zijn manager . Als de cliënt zich niet kan vinden in de uitslag van dat gesprek, kan hij een schriftelijke klacht voorleggen aan de Externe Klachtencommissie.

In dit reglement is aangegeven hoe de Externe Klachtencommissie ingeschakeld kan worden, hoe deze Externe Klachtencommissie werkt en hoe zij tot een oordeel komt.

## **Artikel 1**

**In dit reglement wordt verstaan onder:**

### **Lid 1**

De MEEr-groep: de MEEr-groep zelf en de MEE-organisaties die hieronder vallen: MEE Amstel en Zaan, MEE Utrecht, Gooi & Vecht, De Wilg en Mantelzorg & Meer.

### **Lid 2**

De Raad van Bestuur: de bestuurder van de MEEr-groep .

### **Lid 3**

De Externe Klachtencommissie: de Externe Klachtencommissie, ingesteld door de Raad van Bestuur van de MEEr-groep. De cliëntenraad wordt advies gevraagd over de benoeming.

### **Lid 4**

De medewerker: een persoon die voor de MEEr-groep werkzaam is. Hieronder wordt verstaan een persoon, die per arbeidsovereenkomst, vrijwilligerscontract, als stagiaire of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) voor het verrichten van de daaruit voortvloeiende verplichtingen verbonden is aan de MEEr-groep.

### **Lid 5**

De klacht: ieder bezwaar over een gedraging van de MEEr-groep en/of een onderdeel van de MEEr-groep die gevolgen heeft voor de klager. Dit geldt ook voor bij de MEEr-groep werkzame personen die cliënten uit naam van de MEEr-groep c.a. bedienen, . Onder een gedraging wordt verstaan: een handelen of een nalaten, daaronder begrepen het al dan niet nemen van een besluit,

### **Lid 6**

De klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt of - als hij daartoe zelf niet in staat is - namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger (dat wil zeggen zijn mentor, bewindvoerder of curator, of - als hij minderjarig is - zijn ouder of voogd), een schriftelijk gemachtigde, een (pleeg)ouder, kind, broer of zus. Als 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. Dit is de persoon die een persoonlijke band heeft met de cliënt en in die hoedanigheid een bepaalde rol in de zorg aan de cliënt vervult. Deze heeft een eigen klachtrecht als hij betrokken is bij de hulpverlening of dienstverlening van de MEEr-groep aan de cliënt.

### **Lid 7**

De aangeklaagde:

Degene tegen wie de klacht zich richt.

Indien de klacht zich richt tegen personen, kunnen dit alleen personen zijn die op enigerlei wijze werkzaam zijn, of zijn geweest in de periode waarin de klachtsituatie zich voordeed, voor MEEr-groep of voor één van haar onderdelen. Hieronder worden mede verstaan stagiaires, medewerkers met een detacheringsovereenkomst, uitzendkrachten, enz.

### **Lid 8**

De cliënt:

Een natuurlijke persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de MEEr-groep.

### **Lid 9**

De betrokkene bij de cliënt:

Dit is de persoon die een persoonlijke band heeft met de cliënt en in die hoedanigheid een bepaalde rol in de zorg aan de cliënt vervult.

**NB: Overal waar 'hij' staat dient ook 'zij' te worden gelezen.**

## **Artikel 2**

### **Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de Externe Klachtencommissie.**

#### **Lid 1**

Voor de behandeling van klachten door de Externe Klachtencommissie, zoals beschreven in dit reglement, maakt de MEEr-groep en haar onderdelen gebruik van een onafhankelijke klachtencommissie van het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement (CBKZ) te Gorinchem.

### **Lid 2**

De Externe Klachtencommissie bestaat uit drie leden en drie leden-plaatsvervangers en wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie.

### **Lid 3**

Alle leden van de Externe Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van de MEEr-groep. Hierbij wordt de cliëntenraad om advies gevraagd. Dit is in overeenstemming met de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) .

### **Lid 4**

De Externe Klachtencommissie bestaat uit twee 'gewone' leden en een lid-voorzitter. Voor elk lid van de Externe Klachtencommissie wordt een plaatsvervanger benoemd. Natuurlijk hebben deze personen geen enkele binding met de MEEr-groep: zij zijn onafhankelijk.

## **Artikel 3**

### **Verschonings- en wrakingsrecht: het niet deelnemen aan de behandeling van een klacht**

#### **Lid 1 verschoning**

Als een lid van de Externe Klachtencommissie betrokken is bij klager of aangeklaagde, dan wel anderszins bij de klachtsituatie betrokken is, maakt hij/zij hiervan melding bij de (voorzitter van de) commissie. Indien de gemelde betrokkenheid een onafhankelijke beoordeling van de klacht in de weg staat, treedt het betreffende lid terug. Zijn of haar plaatsvervanger zal als lid deelnemen aan de behandeling van de klacht. Dit geldt ook voor de situatie waarin sprake is van een schijn van belangenverstrengeling.

#### **Lid 2 wraking**

Ook klager en aangeklaagde(n) kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van leden (inclusief de voorzitter) van de Externe Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van dit bezwaar wordt het betreffende lid/voorzitter vervangen. De voorzitter beslist op het bezwaar, tenzij het bezwaar hem of haar zelf betreft. In dat geval beslist de vervangende voorzitter.

## Indienen en behandelen van een klacht

### Artikel 4

#### Lid 1

Een klacht wordt schriftelijk aan de Externe Klachtencommissie voorgelegd. Wanneer dat niet lukt kan de klager MEE vragen hem te helpen de klacht op te schrijven.

Het adres van de Externe Klachtencommissie is:

Externe klachtencommissie Stichting MEER-groep  
T.a.v. de ambtelijk secretaris, mevrouw mr. J.P.A. van der Ham  
Antwoordnummer 570  
4200 WB GORINCHEM  
T 0183-682829  
E [klachtencommissiemeer-groep@cbkz.nl](mailto:klachtencommissiemeer-groep@cbkz.nl)

In de ondertekende klacht is in ieder geval de klachtsituatie zo concreet mogelijk beschreven, is de naam/zijn de namen van de betrokken aangeklaagde(n) genoemd en wordt concreet aangegeven wat de inhoud van de bezwaren is. Verder vermeldt de klacht de naam van de klacht en het adres en het telefoonnummer van klager.

De klacht wordt in afschrift ter kennisname verzonden naar de Raad van Bestuur en de locatiemanager van het betreffende onderdeel.

#### Lid 2

De klager ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht door de Externe Klachtencommissie een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht. Er wordt dan ook uitgelegd hoe de gang van zaken over de behandeling van de klacht zal zijn. Deze uitleg heeft onder meer betrekking op het verkrijgen van schriftelijke informatie en de toezending hiervan aan klager en aangeklaagden; verder op de hoorzitting, de leden van de Externe Klachtencommissie en het te geven advies aan de Raad van Bestuur.

#### Lid 3

De medewerker waarover is geklaagd, zal binnen drie werkdagen schriftelijk van de Externe Klachtencommissie op de hoogte worden gebracht. Er wordt dan ook uitgelegd hoe de gang van zaken van de behandeling van de klacht zal zijn. Deze uitleg heeft onder meer betrekking op het verkrijgen van schriftelijke informatie en de toezending hiervan aan klager en aangeklaagden; verder op de hoorzitting, de leden van de Externe Klachtencommissie en het te geven advies aan de Raad van Bestuur.

**Lid 4**

De Externe Klachtencommissie kan aan de klager of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger vragen of zij alle beschikbare informatie mogen lezen. De klager of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen moeten hier schriftelijk toestemming voor geven. Het is natuurlijk wel belangrijk dat alle informatie beschikbaar is om een zo goed mogelijke behandeling van de klacht mogelijk te maken. Het niet beschikbaar stellen van informatie kan de behandeling van de klacht belemmeren en de inhoud van het te geven advies mee bepalen.

**Lid 5**

De Externe Klachtencommissie kan medewerkers van de MEEr-groep vragen inlichtingen te geven over de achtergrond of oorzaak van de klacht. Iedereen die zo'n verzoek heeft gekregen, geeft de gevraagde gegevens zolang dit niet in strijd is met de wettelijke plicht tot geheimhouding. Het niet beschikbaar stellen van informatie kan de behandeling van de klacht belemmeren en de inhoud van het te geven advies mee bepalen.

**Lid 6**

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en/of mondeling toelichting te geven op de klacht. In de regel worden klager en aangeklaagde(n) in elkaars aanwezigheid gehoord. De weergave van de inbreng op de hoorzitting wordt beknopt, zakelijk en voor zover van belang voor de klacht, weergegeven in het advies.

**Lid 7**

Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kunnen zij gescheiden door de Externe Klachtencommissie in een hoorzitting worden gehoord. Als beiden afzonderlijk zijn gehoord, kan de Externe Klachtencommissie besluiten beiden nogmaals uit te nodigen, samen of apart

**Lid 8**

De Externe Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

**Lid 9**

Iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, moet alles geheim houden wat tijdens de behandeling van de klacht naar voren komt. De Externe Klachtencommissie zal dat aan het begin van de behandeling tegen iedereen zeggen.

**Lid 10**

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten helpen door een ander. Als dit geld kost, moeten zij dat zelf betalen.

**Artikel 5**

### **Lid 1**

Een klacht wordt niet verder behandeld, als de klager de klacht intrekt.

### **Lid 2**

Een klacht wordt niet behandeld als:

- een zelfde soort klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is;
- de klacht niet gaat over zaken die in artikel 1 lid 4 genoemd zijn;
- als de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 4 lid 1.  
Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht alsnog aan te vullen.

### **Lid 3**

Als de Externe Klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, geeft zij hiervan schriftelijk bericht aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur.

### **Lid 4**

De Externe Klachtencommissie kan een klager doorverwijzen naar een andere instantie als zij niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.

## **Artikel 6**

### **Lid 1**

Als de klacht behandeld is door de commissie, zal zij binnen zes weken na de indiening van de klacht in een schriftelijk advies haar oordeel over de klacht geven aan de Raad van Bestuur. Klager en aangeklaagde(n) ontvangen een kopie van dit advies. In het advies staat waarom de Externe Klachtencommissie dit oordeel heeft gegeven en kan voorstellen doen wat er gedaan kan worden om de klacht af te handelen of de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Als de Externe Klachtencommissie niet binnen zes weken kan reageren, moet zij dit doorgeven aan de klager, aangeklaagde, locatiemanager en Raad van Bestuur. Dan moet zij vertellen, waarom dat niet lukt en wanneer de reactie wel verwacht kan worden. De Externe Klachtencommissie kan de termijn voor het uitbrengen van het advies met vier weken verlengen.

### **Lid 2**

De Externe Klachtencommissie beslist onafhankelijk en hoeft dus geen goedkeuring in haar advies te vragen aan de klager, aangeklaagde, manager of Raad van Bestuur of andere personen.

## **Artikel 7**

### **Lid 1**

Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie, neemt de Raad van Bestuur een besluit. Hij schrijft aan de klager, aangeklaagde en Externe Klachtencommissie welke maatregelen hij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Als dat later dan vier weken is, moet hij schriftelijk doorgeven aan de klager,

aangeklaagde en Externe Klachtencommissie waarom dat is en wanneer hij wel een besluit zal nemen

In bijna alle gevallen neemt de Raad van Bestuur het oordeel en de aanbevelingen van de Externe Klachtencommissie over. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de Raad van Bestuur hiervan afwijken. Daarvoor moet hij heel goede redenen voor hebben.

#### **Lid 2**

Het besluit wordt direct gestuurd aan de betrokken cliënt, de aangeklaagde, de Externe Klachtencommissie en de Raad van Toezicht. Als de Raad van Bestuur afwijkt van het oordeel van de Externe Klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, moet zij dat ook gemotiveerd doorgeven aan de klager, aangeklaagde en Raad van Toezicht.

## **Overige bepalingen**

### **Artikel 8**

Een cliënt kan altijd ook zijn klacht indienen bij de burgerlijke rechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

### **Artikel 9**

De kosten van de klachtbehandeling door de Externe Klachtencommissie komen voor rekening van de MEEr-groep.

### **Artikel 10**

De Externe Klachtencommissie brengt jaarlijks een verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad. Hierin worden geen namen genoemd.

### **Artikel 11**

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, op de website geplaatst onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld.

### **Artikel 12**

#### **Lid 1**

Wijzigingsvoorstellen van het reglement worden voorgelegd aan de Externe Klachtencommissie en de Cliëntenraad.



**Lid 2**

Dit reglement wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur van de MEEr-groep, nadat de cliëntenraad tijdig om advies is gevraagd en het reglement met de Ondernemingsraad is besproken.

**Artikel 13**

De Raad van Bestuur ziet er op toe dat de Externe Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

**Artikel 14**

Dit reglement treedt in werking per: 1 december 2019