

Klachtenreglement MENS De Bilt

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Directie: het door het Bestuur van MENS De Bilt aangestelde orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding van MENS De Bilt.
2. PVT: de PVT van MENS De Bilt zoals bedoeld in de Wet op de Ondernemingsraden.
3. Medewerker: een natuurlijk persoon in dienst of vrijwilliger, verbonden aan MENS De Bilt, alsmede personen die (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van MENS De Bilt diensten verlenen.
4. Dienstverlening: onder dienstverlening in het kader van dit reglement wordt verstaan alle dienstverlening die door MENS De Bilt wordt aangeboden.
5. Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van MENS De Bilt.
6. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door MENS De Bilt of een medewerker. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de cliënt van MENS De Bilt.
7. Klager: een cliënt of ex-client of groep van cliënten of ex-clienten die gebruik maken of hebben gemaakt van de dienstverlening van MENS De Bilt en een klacht voorlegt of wil voorleggen in het kader van deze klachtenregeling. Als klager kunnen mede gelden:
 - de wettige vertegenwoordiger van de cliënt of ex-client;
 - de nabestaanden van de cliënt of ex-client;
 - natuurlijke personen die door de cliënt of ex-client zijn gemachtigd.
8. Beklaagde: degene, medewerker van MENS De Bilt, over het handelen van wie geklaagd wordt.
9. Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door de directie van MENS De Bilt om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.
10. Wet: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector

Artikel 2. Doel van de klachtenregeling

1. Recht te doen aan het individuele klachtrecht van de cliënt,
2. het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en MENS De Bilt,
3. een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van MENS De Bilt door het systematisch registreren van klachten en op grond van de analyse van deze klachten te komen tot structurele verbetering in de dienstverlening.

Artikel 3. Reikwijdte

1. De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle cliënten, zijnde natuurlijke personen, die door of via MENS De Bilt dienstverlening ontvangt of heeft ontvangen.
2. Een ex-client kan een klacht indienen mits de klacht binnen een termijn van drie maanden na beëindiging van de relatie met MENS De Bilt is ingediend en het een klacht betreft over dienstverlening die niet langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden.
3. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
De klager zoals omschreven in de begripsomschrijving.
4. Een klacht ziet op een individuele, concrete aangelegenheid. Niet geklaagd kan worden over:
 - a. het beleid m.b.t. de vaststelling van de tarieven;
 - b. de algemene openingstijden van de voorzieningen;
 - c. een behandeling die langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden;

d. het vastgestelde beleid van de organisatie.

Indien klager zijn klacht intrekt, blijft MENS De Bilt bevoegd een onderzoek naar de klacht in te stellen. Dit onderzoek kan zich uitspreken over de gegrondheid van de klacht en/of een inhoudelijk oordeel over de klacht geven.

Artikel 4. Interne klachten afhandeling, mondeling

1. Voor het behandelen van individuele klachten, dient de klager zich eerst te wenden tot de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
2. De betrokken medewerker informeert zijn/haar leidinggevende over de ingediende klacht.
3. Wordt de klacht rechtstreeks ingediend bij de leidinggevende dan informeert deze de betrokken medewerker.
4. De klacht wordt door MENS De Bilt geregistreerd op een klachtenregistratieformulier.
5. De klacht zal in eerste instantie worden besproken tussen de cliënt en de betreffende medewerker. Indien de medewerker een vrijwilliger of stagiair is, zal de begeleidende beroepskracht respectievelijk de stagebegeleider bij dit gesprek aanwezig zijn.
6. Van de uitkomsten van dit gesprek worden aantekeningen gemaakt op het klachtenregistratieformulier, dat wordt opgenomen in een administratie die wordt beheerd onder verantwoordelijkheid van de directie.
7. Dit gesprek dient uiterlijk binnen 1 maand na het kenbaar maken van de klacht te worden gevoerd.
8. Indien de cliënt wenst af te zien van dit gesprek, of mocht dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leiden dan kan de klacht schriftelijk worden voorgelegd aan de betrokken manager.

Artikel 5. Interne klachten afhandeling, schriftelijk

1. De klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten
2. Een anonieme klachtbrief wordt niet in behandeling genomen.
3. De klachtbrief bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken medewerker(s);
 - b. de vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement;
 - c. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
 - d. de reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
 - e. wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 6. Klachtenbehandeling

1. De schriftelijke klacht wordt aan de betrokken manager voorgelegd.
2. De manager draagt zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht.
3. Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure.
4. De resultaten van het onderzoek zoals bedoeld in artikel 7, worden, met het oordeel van de manager uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en de beklagde voorgelegd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.
5. De in lid 4 genoemde termijn kan met maximaal 1 maand worden verlengd indien de behandeling onverhoopt meer tijd vergt. De cliënt wordt over deze verlenging zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de vertraging schriftelijk geïnformeerd.
6. Het oordeel van de manager zal zich met redenen omkleed, uitlaten over de gegrondheid van de klacht. Eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht kunnen aan het oordeel zijn toegevoegd.

7. De klacht en het oordeel worden geregistreerd en opgenomen in een administratie die wordt beheerd onder verantwoordelijkheid van de directie.

Artikel 7. Onderzoek

1. Indien er sprake is van een klacht welke binnen het klachtenreglement valt, verplicht de organisatie zich tot het instellen van een onderzoek indien:
 - a. de gedraging(en) voortvloeit(ende)t uit de uitoefening van de taak van de medewerker en/of
 - b. de klager redelijkerwijze door een gedraging geschaad of anderszins getroffen kan worden geacht.
2. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
3. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.
4. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan – indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan – informatie bij derden ingewonnen worden.
5. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.

Artikel 8. Externe klachtenbehandeling middels de klachtencommissie

Indien het onder artikel 4.5 genoemde gesprek niet plaats (kan) vind(t)en en de cliënt ook wenst af te zien van de schriftelijke interne klachtenbehandeling, blijft voor de cliënt te allen tijde de mogelijkheid aanwezig zijn/haar klacht schriftelijk voor te leggen aan de klachtencommissie.

Artikel 9. Samenstelling klachtencommissie MENS De Bilt

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van bestuur en directie. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, aangewezen vanuit MENS De Bilt. De voorzitter is niet werkzaam bij Mens De Bilt. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt rekening gehouden met de volgende aspecten:
 - de voorzitter is bij voorkeur jurist en/of mediator;
 - de leden hebben bij voorkeur kennis of ervaring op het gebied van consumentenbelangen en/of welzijnswerk.Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd. De leden van de klachtencommissie worden door de directie benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden herbenoemd. MENS De Bilt streeft naar een gezamenlijke klachtencommissie met andere organisaties in De Bilt en omgeving die eveneens vallen onder de noemer van welzijnswerk en maatschappelijke ontwikkeling.
2. Aan de behandeling van voorgelegde klachten dienen alle leden van de klachtencommissie deel te nemen.
3. 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 de directie 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 20.1 van dit reglement.

4. MENS De Bilt ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 10. Wraking en verschoning

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.
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 het lid van de klachtencommissie waarover wordt geklaagd.
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.
4. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 11. Indiening van de klacht bij de klachtencommissie

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
De klager zoals omschreven in de begripsomschrijving
2. Een klacht kan slechts schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Een klacht dient in ieder geval te bevatten: naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
over wie geklaagd wordt; een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft. Indien deze gegevens niet (volledig) aanwezig zijn vult de secretaris de gegevens in overleg met de klager aan en legt de klacht vervolgens voor akkoord aan de klager voor.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. 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.
5. 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 12. Behandeling van de klacht

1. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.
3. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk

verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

4. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
5. 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 verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
6. 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.

Artikel 13. Bijstand

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 14. Het verstrekken van inlichtingen

1. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij MENS De Bilt, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie.
Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat de datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
4. Onverlet het bepaalde in 14.2 en 14.3 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.

Artikel 15. Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als MENS De Bilt, 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.

Artikel 16. Beslissing klachtencommissie

1. De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 8 een beslissing over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de directie, uiterlijk twee 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.

2. Bij afwijking van de in 16.1 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, de directie onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 17. Maatregelen van de directie

1. De directie van MENS De Bilt deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 16 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in 17.1 genoemde termijn, doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 18. Verslag

1. De directie stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling en de eventuele aangebrachte wijzigingen;
 - b. de wijze waarop MENS De Bilt de klachtenregeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen gesteld in artikel 2 lid 2 van de wet;
 - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de genomen maatregelen, bedoeld in artikel 2 lid 5 van de wet.
2. De directie zendt het verslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar toe aan de PVT en het bestuur.
3. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de directie van MENS De Bilt daarvan in kennis. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde dienstverlening.

Artikel 19. Bekendmaking klachtenregeling

MENS De Bilt publiceert de klachtenregeling op de website.

Artikel 20. Geheimhouding

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 hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 16.1 omschreven plicht mede.

Artikel 21. Beschikbaar stellen faciliteiten

1. MENS De Bilt stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

2. MENS De Bilt vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 22. Bekorten termijnen

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 23. Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directie van MENS De Bilt.

Artikel 24. Kosten

1. Aan de klager of beklagde worden geen kosten in rekening gebracht t.b.v. de interne klachtenbehandeling.
2. De kosten van externe klachtenbehandeling komen eveneens niet voor rekening van de klager of beklagde.
3. De kosten zoals bedoeld in artikel 7.5 en artikel 13 komen wel voor rekening van de klager of beklagde, tenzij hierover tevoren met de directie overeenstemming is bereikt.

Artikel 25 Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist naar redelijkheid en billijkheid, betreffende de interne klachtenbehandeling, de directie ;
betreffende de externe klachtenbehandeling, de klachtencommissie.
2. Het reglement kent instemming van de PVT en wordt vastgesteld door de directie.
3. Het reglement treedt in werking per 1 januari 2015.