

Omschrijving:

reglement m.b.t. het behandelen van klachten van klanten door een onafhankelijke commissie.

Inhoud

1. begripsomschrijvingen
2. samenstelling klachtencommissie
3. indiening van de klacht
4. behandeling van de klacht
5. zich laten bijstaan of vertegenwoordigen
6. verstrekken van inlichtingen
7. inzagerecht
8. uitspraak van de commissie
9. maatregelen van het bestuur n.a.v. de uitspraak
10. periodieke rapportage door de commissie
11. periodieke rapportage door het bestuur
12. bekendmaking klachtenregeling
13. geheimhouding
14. beschikbaar stellen van faciliteiten
15. kosten procedure
16. bekorten termijnen
17. vaststelling en wijziging van het reglement

Klachtenreglement Stichting Super Sociaal

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. **Klant**
degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van de instelling.
- b. **Medewerk(st)er:**
degene met wie door de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:
 - 1. Arbeidsovereenkomst;
 - 2. Overeenkomst tot opdracht;
 - 3. Stageovereenkomst;
 - 4. Vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.
- c. **Instelling:**
de in de considerans van deze klachtenregeling genoemde instelling Super Sociaal, welke deze klachtenregeling heeft ingesteld.
- d. **Bestuur:**
het bestuur van de rechtspersoon dat de instelling beheert, zijnde de Raad van Bestuur.
- e. **Klacht:**
een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de instelling of door een medewerk(st)er van de instelling.
Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant(e).
- f. **Klager:**
een klant die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- g. **Klachtencommissie:**
de commissie wordt ingesteld en in stand gehouden door het bestuur (de besturen) van de instelling(en) om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van het bestuur van de instelling. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur aangewezen ambtelijk secretaris. Voor elk van de leden wordt tevens een plaatsvervanger aangewezen.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers worden benoemd door het bestuur van de instelling. Deze benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar. De leden en hun plaatsvervangers kunnen voor één aansluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.
- 2.3 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:
 - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b. doordat een commissielid overlijdt;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de beide overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 - e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 13 van dit reglement.

Artikel 3 Indiening van de klacht

- 3.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klant;
 - b. personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 3.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
- 3.3 Bij het indienen van de klacht is de klager verplicht zijn adres of postadres kenbaar te maken.
- 3.4 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 klachtencommissie.
- 3.5 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

- 4.1 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen 4 werkdagen aan de klager bericht van ontvangst van de klacht gezonden wordt.
- 4.2 De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) die niet valt onder de reikwijdte van de definitie zoals verwoord in artikel 1 sub e;
 - b) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit klachtenreglement is behandeld;
 - c) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- d) waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- e) waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- f) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- g) zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

- 4.3 De klachtencommissie is voorts niet gehouden een klacht te behandelen indien klager de klachtencommissie toestemming weigert tot inzage in het persoonlijk (zorg) dossier.
- 4.4 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
- 4.5 De ambtelijk secretaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst van de klacht, een afschrift daarvan aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 4.6 De ambtelijk secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 4.7 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. De instelling zal zich bij een mondelinge behandeling laten vertegenwoordigen door het hoofd en de medewerker waarover wordt geklaagd.
Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
- 4.8 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.

Artikel 5 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem / haar / hen aan te wijzen persoon.

Artikel 6 Het verstrekken van inlichtingen

- 6.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt, bij de instelling(en), alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

- 6.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klager) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 6.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 6.4 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, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en / of informatie afkomstig zijn / is.

Artikel 7 Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerk(st)er, als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten 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.

Artikel 8 Beslissing klachtencommissie

- 8.1 De klachtencommissie neemt binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, uiterlijk 2 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.
- 8.2 Indien de termijn van 2 maanden genoemd in artikel 9.1 niet haalbaar is, dan kan de klachtencommissie deze termijn eenmalig verlengen. De klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur van de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 9 Maatregelen bestuur

- 9.1 Het bestuur van de instelling deelt de klager en de klachtencommissie, 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.
- 9.2 Indien de in artikel 10.1 genoemde termijn van 1 maand niet haalbaar is, dan kan het bestuur deze termijn eenmalig verlengen. Het bestuur doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 10 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd 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 van de instelling.

Artikel 11 Verslag

- 11.1 Het bestuur van de instelling stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.
- 11.2 Het bestuur van de instelling zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voornoemde toezending aan de inspecteur geschiedt uiterlijk voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

Artikel 12 Bekendmaking klachtenregeling

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

Artikel 13 Geheimhouding

- 13.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle 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.
- 13.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mede.

Artikel 14 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 14.1 De instelling 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.
- 14.2 Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd. Onkosten, zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten worden vergoed door de instelling.

Artikel 15 Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies (die overigens voor eigen rekening zijn), geen kosten verbonden.

Artikel 16 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat 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 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van de instelling.

Artikel 18 Slotbepalingen

- 18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid)
- 18.2 Het reglement treedt in werking op 01-01-2017

Goedgekeurd door het bestuur in december 2016