



Klachten reglement

Stichting Ons Bedrijf

Versie december 2016

Voorwoord

De doelstelling van dit reglement is primair het bieden van een mogelijkheid aan mensen die wij begeleiden om hun klachten in behandeling te laten nemen en secundair het leveren van een bijdrage aan de instandhouding en het verbeteren van de kwaliteit van de instelling.

Het klachtrecht is een cliëntenrecht, waarvan de uitoefening niet aan de mensen die wij begeleiden mag worden onthouden. Door een goede introductie van dit klachtenreglement wordt aan deze beginsel- verklaring vorm gegeven binnen de cultuur van Stichting Ons Bedrijf te Barneveld.

Dit klachtenreglement geeft uitvoering aan de wet van 29 mei 1995 houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet klachtrecht cliënten zorgsector).

Daarnaast is per 1 januari 2016 de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. De nieuwe wet wil een effectieve behandeling van klachten bevorderen en stimuleren dat zorgaanbieders openheid van zaken geven als iets mis is gegaan en zich optimaal inzetten om samen met de mensen die zij begeleiden een passende oplossing voor hun klachten te vinden.

KLACHTENREGLEMENT STICHTING ONS BEDRIJF TE BARNEVELD

Artikel Begripsbepalingen:

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

a. Stichting Ons Bedrijf	Stichting Ons Bedrijf, organisatie voor begeleid werken en begeleiding naar werk;
b. Locatie	Vestiging van Ons Bedrijf
c. De directeur- bestuurder	De directeur van Stichting Ons Bedrijf
d. De teamleider	Geeft leiding aan werknemers van Stichting Ons Bedrijf
e. Werknemer	Hij/zij die werkzaam is voor de organisatie
f. Vrijwilliger	Hij/zij die vrijwilligerswerk doet voor de stichting
g. De klachtencommissie	De klachtencommissie van Stichting Ons Bedrijf
h. Medewerker	Hij/zij die ingeschreven is als 'cliënt' van de Stichting Ons Bedrijf, zoals onze interne werkplaatsen, educatie en trainingsactiviteiten en externe begeleidingstrajecten;
i. Klacht	Elke uiting van onvrede met betrekking tot begeleiding of bejegening door een werknemer, of met de organisatie dan wel in inhoud van de door de instelling geboden zorg, die door de betrokkene als onjuist of onvoldoende wordt ervaren;
j. Klager	iemand die zijn/haar klacht kenbaar maakt dan wel degene die door hem/haar is gemachtigd namens hem/haar dit te doen dan wel zijn/haar nabestaanden
k. Verweerder	De medewerker of organisatie waartegen de klacht is gericht;
l. Vertegenwoordiger	Vertegenwoordiger naar burgerlijk recht
m. RvT	Raad van Toezicht

Artikel 2 De Klachtencommissie

Artikel 2, lid 1

De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie, die door de klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en een niet-juridische afdwingbare uitspraak doet of eventueel doorverwijst naar een andere instantie. De klachtencommissie wordt – op voordracht van de directeur- bestuurder ingesteld.

Artikel 2, lid 2

De cliëntenraad wordt tijdig om advies gevraagd inzake benoeming van leden.

Artikel 2, lid 3

De klachtencommissie bestaat uit drie leden en is als volgt samengesteld:

- a. een lid, alsmede een plaatsvervangend lid, voorgedragen door medewerkers;
- b. een lid, alsmede een plaatsvervangend lid, voorgedragen door een teamleider.
- c. een lid, alsmede een plaatsvervangend lid, voorgedragen door de hiervoor onder a. en b. bedoelde leden gezamenlijk.

Artikel 2, lid 4

De leden van de klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

Artikel 2, lid 5

De klachtencommissie telt tenminste één mannelijke en één vrouwelijk lid of plaatsvervangend lid.

Artikel 2, lid 6

De benoeming van de leden en de plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aaneensluitende perioden van drie jaar worden genoemd.

Artikel 2, lid 7

De leden, plaatsvervangende leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn geheimhouding verschuldigd over al datgene hen uit hoofde van de uitoefening van hun functie ter kennis is gekomen. Zij worden daar bij hun benoeming uitdrukkelijk op gewezen. Deze geheimhoudingsplicht duurt voort ook na beëindiging van de werkzaamheden voor de klachtencommissie. De geheimhoudingsplicht geldt behoudens het feit dat enige wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit de uitvoering van dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 2, lid 8

De leden, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris van de commissie kunnen door de directeur- bestuurder slechts van functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of wegens redenen op grond waarvan de handhaving in de functie niet kan worden verlangd.

Artikel 2, lid 9

Tegen het in het vorige lid genomen besluit kan bij de RvT beroep worden aangetekend en worden verzocht dit besluit ongegrond te verklaren.

Artikel 2, lid 10

De klachtencommissie houdt een klachtendossier bij. Dit dossier is vertrouwelijk van aard.

Artikel 3 Terug treden van een lid van de klachtencommissie

Artikel 3, lid 1

Een lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van klachten, indien er feiten of omstandigheden bestaan, waardoor zijn onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

Artikel 3, lid 2

De klager kan een beroep doen op het eerste lid van artikel 3 op grond van gemotiveerde redenen. Ook dient deze eerst in gesprek te zijn geweest met een begeleider en/of teamleider. Zij doen een eerste inschatting of beoordeling of een de klacht gegrond is. Dit beroep wordt vervolgens gemeld bij de directeur- bestuurder.

De directeur- bestuurder beslist vervolgens of het betreffende lid in staat kan worden geacht deel te nemen aan de beoordeling van de klacht.

Het besluit wordt schriftelijk onder vermelding van de motieven die tot dit besluit hebben geleid aan de klager en aan betrokken meegedeeld.

Artikel 4 Vertegenwoordiging en bijstand

Artikel 4, lid 1

Klagers, onbekwaam om in het recht op te treden, kunnen zo nodig in de klachtenprocedure worden vertegenwoordigd door hun vertegenwoordigers.

Artikel 4, lid 2

Indien niet sprake is van een rechtsgeldige vertegenwoordiger kan de klager zich, zo nodig, laten vertegenwoordigen, mits hiervoor een rechtsgeldige machtiging aanwezig is.

Artikel 5 Indienen van een klacht

Artikel 5, lid 1

Een klacht kan worden ingediend door iemand die door de organisatie begeleid wordt, vertegenwoordiger of degene die door hem/haar gemachtigd is namens hem/haar een klacht in te dienen. Dit recht komt eveneens toe aan de persoon die korter dan twee jaar geleden werd begeleid door een organisatorische eenheid van de Stichting Ons Bedrijf.

Artikel 5, lid 2

De klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie. Dit kan per mail of per brief.
(zie klachtenprocedure voor meer informatie)

Artikel 6 Het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 6, lid 1

Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken. Zowel klager als verweerder ontvangen van een intrekking van een klacht schriftelijk bericht.

Artikel 6, lid 2

De klachtencommissie is bevoegd een klacht niet of niet verder te behandelen indien blijkt dat:

- a. De klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van een persoon ter zake waarvan tegen die persoon, hetzij een klacht is ingediend bij een Wet ingesteld college dat belast is met een rechtspraak, tucht- of klachtrecht, hetzij een strafvervolgning is ingesteld;
- b. een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is bij de commissie;
- c. een klacht, die niet de naam vermeldt van degene, tegen wie geklaagd wordt, dan wel één die anderszins onvoldoende is omschreven.

Artikel 6, lid 3

De klachtencommissie doet de klager binnen 5 dagen na indiening van de klacht schriftelijk mededeling van het al dan niet behandelen van de klacht.

Artikel 6, lid 4

Indien de klachtencommissie besluit een klacht te behandelen doet zij hiervan binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling van de verweerder en het verdere verloop van de procedure. Tevens verzoekt zij de verweerder binnen zeven dagen na dagtekening van de brief een verweerschrift in te dienen.

Artikel 6, lid 5

Zowel de klager als de verweerder kunnen zich bij de behandeling van de klacht doen vertegenwoordigen of laten bijstaan door een door elk van hen aan te wijzen persoon (op eigen kosten).

Artikel 7 Behandeling door de klachtencommissie

Artikel 7, lid 1

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de toedracht van de klacht.

Artikel 7, lid 2

Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Artikel 7, lid 3

De klager en de verweerder worden door de klachtencommissie, al dan niet in elkaars bijzijn, gehoord en daarbij in de gelegenheid gesteld een mondeling en/of schriftelijke toelichting op de klacht te geven.

Artikel 7, lid 4

Van de hoorzitting en mondeling toelichting wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan de betrokkenen toegezonden.

Artikel 7, lid 5

De klachtencommissie kan ieder binnen de organisatorische eenheid van Ons Bedrijf verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

Artikel 7, lid 6

Een werknemer tot wie een zodanig verzoek is gericht, is gehouden de inlichtingen te verstrekken voor zover enige wettelijke plicht tot geheimhouding zacht daartegen niet verzet.

Artikel 7, lid 7

De klager en verweerder worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Artikel 8 Uitspraken

Artikel 8, lid 1

Tenzij het gestelde in het eerste, tweede en derde lid van artikel 6 is toegepast doet de klachtencommissie binnen twintig werkdagen na de indiening van de klacht uitspraak.

Artikel 8, lid 2

Indien de klachtencommissie niet binnen de in het eerste lid gestelde termijn uitspraak kan doen wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en onder vermelding van redenen aan de klager en de verweerder gemeld. Daarbij wordt tevens bericht wanneer de klachtencommissie wel uitspraak zal doen.

Artikel 8, lid 3

De uitspraak is schriftelijk en met redenen omkleed.

Artikel 8, lid 4

Een afschrift van de uitspraak wordt terstond en gelijker tijd verstuurd aan de klager, de verweerder en de directeur-bestuurder.

Artikel 8, lid 5

De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:

- a. de klacht is gegrond;
- b. de klacht is gedeeltelijk gegrond;
- c. de klacht is ongegrond

Artikel 8, lid 6

Bij gegrondverklaring of gedeeltelijk gegrondverklaring is de klachtencommissie bevoegd om dit oordeel van de klachtencommissie te laten vergezellen van aanbevelingen aan het locatiehoofd.

Artikel 8, lid 7

De directeur- bestuurder deelt aan klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt de directeur- bestuurder dit met redenen omkleed mee aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar beslissing aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 8, lid 8

Een afschrift van deze beslissing wordt terstond gezonden aan de klager, aan de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 8, lid 9

De klachtencommissie kan de klager adviseren van externe klacht procedures gebruik te maken en de klager daar zo nodig naar verwijzen.

Artikel 9 Externe klachteninstanties

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid te klagen bij een met de rechtspraak belast orgaan, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en overige externe klachteninstanties.

Artikel 10 Bekendmaking

Artikel 10, lid 1
Dit reglement ligt ter inzage bij Ons Bedrijf.

Artikel 10, lid 2
Binnen de organisatie is een informatieboekje uitgereikt en beschikbaar waarin staat benoemd hoe klachten te uiten, tevens kan men een beroep doen op de Klachtenprocedure van Ons Bedrijf.

Artikel 10, lid 3
Bij indiensttreding nieuw personeelslid wordt het klachtenreglement en brochure Procedure Afhandeling Klachten Medewerker uitgereikt.
Tevens is het reglement zichtbaar in het digitale kwaliteitssysteem zichtbaar voor alle werknemers.

Artikel 11 Kosten

Artikel 11, lid 1
Voor de behandeling van klachten mogen noch aan de klager noch aan de verweerder kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 11, lid 2
De kosten van de klachtencommissie worden overgedragen aan de Stichting Ons Bedrijf.

Artikel 11, lid 3
Leden van de klachtencommissie alsmede hun plaatsvervangers ontvangen een door de directeur-bestuurder nader vast te stellen vergoeding voor de door hen gemaakte onkosten.

Artikel 12 Jaarverslag

Artikel 12, lid 1
De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de directeur- bestuurder van de organisatie een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden uit. Hierin stelt de klachtencommissie structurele tekortkomingen binnen de instelling aan de orde, voor zover deze naar voren komen uit individuele klachten.

Artikel 12, lid 2
Het jaarverslag is openbaar middels de website; www.jaarverslagenzorg.nl.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging

Artikel 13, lid 1

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur- bestuurder en het managementteam (MT).

Artikel 13, lid 2

Alvorens de directeur- bestuurder een besluit tot wijziging van het klachtenreglement neemt, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.

Artikel 14 Slotbepalingen

Artikel 14, lid 1

De directeur- bestuurder ziet toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden volgens dit reglement verricht.

Artikel 14, lid 2

In bijzondere gevallen kan van de in dit reglement bepaalde termijnen worden afgeweken.

In dat geval wordt daarvan onder vermelding van de gewijzigde termijn aan de klager en verweerder gemotiveerd mededeling gedaan.

Artikel 14, lid 3

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur- bestuurder, na de leden van de klachtencommissie gehoord te hebben.

Artikel 15 Datum in werkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenreglement Stichting Ons Bedrijf en treedt in werking op 1 januari 2017.