

Klachtenregeling Stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom

Inleiding

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten van of namens cliënten van de Stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom (de stichting). Het reglement is gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).

De aard van de klachten kunnen betrekking hebben *op de wijze waarop* cliënten door medewerkers van de stichting worden geholpen (de bejegening), als ook op *de kwaliteit van* de advisering of dienstverlening. De kwaliteit van de dienstverlening wordt ondermeer bepaald door de *volledigheid* en de *juistheid* van de verstrekte informatie, de *onafhankelijkheid* van de advisering en de *zorg voor veiligheid* voor deelnemers aan activiteiten en afnemers van diensten.

1. Definities

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Stichting	de Stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom.
Bestuur	het bestuur van de Stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom
Gedraging	ieder handelen, nalaten of het nemen van een besluit van of namens de stichting, dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Klager	de cliënt die zijn onvrede uit, of wenst te uiten over een gedraging van of namens de stichting.
Klacht	iedere gemotiveerde schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de stichting of van een of meer personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam is (of zijn).
Commissie	de Klachtencommissie belast met de behandeling van de klachten zoals bedoeld in art. 2 van de Wet klachtrecht zorgsector.
Directeur	de directeur van de stichting of zijn waarnemer.
Medewerker	Degene die in loondienst is of middels een inleenovereenkomst, vrijwilligers contract of freelance overeenkomst werkzaam is bij de stichting.
Vrijwilligerscontract	De overeenkomst die gesloten wordt tussen een vrijwilliger en de stichting, ter bevestiging van afspraken.
Inleenovereenkomst	De overeenkomst voor het verlenen van diensten die gesloten wordt tussen de stichting en het Werkvoorzieningschap.
Freelancerovereenkomst	De overeenkomst tussen de stichting en een vrije beroepsbeoefenaar, voor het verlenen van specifieke diensten.

2. De commissie

- 2.1 Het bestuur benoemt een commissie, die wordt belast met de behandeling van klachten, zoals bedoeld in art. 2 van de Wet klachtrecht zorgsector. Deze commissie bestaat uit drie leden.
- een onafhankelijk voorzitter, bij voorkeur een jurist
 - een lid vanuit de cliëntenorganisaties
 - een lid voorgedragen door de medewerkers.
- 2.2 De benoeming van de leden en plaatsvervangende leden van de commissie geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd.
- 2.3 Een lid van de commissie kan op voorstel van de overige leden van de commissie door het bestuur wegens verwaarlozing van zijn taak uit zijn functie worden ontheven, alsmede op eigen verzoek.
- 2.4 Aan de behandeling van een klacht wordt nimmer deelgenomen door een lid van de commissie dat de klacht heeft ingediend, of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of die als leidinggevende verantwoordelijkheid draagt voor de persoon over wie wordt geklaagd.
- 2.5 De leden van de commissie betrachten volstrekte geheimhouding ten aanzien van al die gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gesteld. Schending van deze geheimhoudingsplicht kan leiden tot ontslag uit de commissie.

3. Het indienen van de klacht

- 3.1 Klager wendt zich met zijn klacht schriftelijk tot het secretariaat van de commissie, op het adres Keldermanslaan 5 te Bergen op Zoom. In zijn klacht dient klager aan te geven op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft.
- 3.2 Een klacht dient binnen een jaar, gerekend vanaf de dag nadat de klager kennis heeft gekregen van de gedraging waarover hij klaagt, te worden ingediend. Een na deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
- 3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.4 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door het secretariaat van de commissie wordt ontvangen.
- 3.5 Alvorens de klacht in behandeling te nemen vergewist de commissie zich ervan of een poging tot klachtenbemiddeling is ondernomen. Indien dat niet het geval is wijst de commissie de klager op de mogelijkheid van klachtenbemiddeling door de directeur.

3.6 Indien klager geen klachtenbemiddeling wenst of indien de bemiddeling niet leidt tot het wegnemen van de klacht zendt de commissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst naar klager alsmede een afschrift van de klacht aan degene over wie wordt geklaagd en aan de directeur.

4. Ontvankelijkheid van de klacht

4.1 Na ontvangst beslist de commissie of de klacht ontvankelijk is. Indien bestaande wet- en regelgeving en reglementen van toepassing zijn, wordt een klacht niet in behandeling genomen door de klachtencommissie.

4.2 Is de commissie van mening dat de klacht niet ontvankelijk is, dan laat zij dit uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd aan de klager, aan degene over wie is geklaagd, en aan de directeur weten.

5. Klachtbehandeling

5.1 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht en geen bemiddeling plaatsvindt, of de bemiddeling is niet geslaagd, dan stelt zij de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd.

5.2 De commissie kan verzoeken schriftelijk informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie over te leggen. Alle informatie die ter kennis komt van de commissie is voor de klager en voor degene over wie wordt geklaagd ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de commissie niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.

5.3 De commissie spreekt geen oordeel uit voordat de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord.

5.4 Het horen van de klager en degene over wie wordt geklaagd geschiedt in beginsel in elkaars aanwezigheid. Partijen kunnen verzoeken om het gescheiden horen van de klager en de beklaagde. De commissie beslist of er gegronde redenen zijn om de betrokkenen afzonderlijk te horen.

5.5 De klager en degene over wie geklaagd wordt, kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon.

5.6 Indien er ernstige bezwaren bestaan tegen een vertrouwenspersoon kan de commissie schriftelijk en gemotiveerd besluiten om hem in een bepaalde klachtzaak niet als vertrouwenspersoon toe te laten.

5.7 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.

5.8 Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Van dit verslag ontvangen de klager en degene over wie is geklaagd een afschrift.

6. Oordeel van de commissie

6.1 De commissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd, en de directeur, binnen zes weken nadat de commissie de klacht heeft ontvangen, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

6.2 Geven de klacht of het oordeel daar aanleiding toe dan kan de commissie in haar oordeel een of meer aanbevelingen opnemen. In haar aanbevelingen richt de commissie zich uitsluitend tot de directeur.

7. Verlengen van de termijn voor de klachtprocedure

7.1 De commissie streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in art. 6 lid 1 genoemde termijn van zes weken. Is het voor de commissie, ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan doet zij daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager, aan degene over wie is geklaagd en aan de directeur. In deze mededeling wordt de termijn aangegeven waarbinnen de commissie haar oordeel uit zal brengen. Deze termijn is niet langer dan zes weken.

7.2 Indien noodzakelijk kan de commissie de termijn na verlenging opnieuw verlengen voor een termijn van maximaal zes weken. Van deze verlenging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan de directeur. In deze mededeling geeft de commissie aan binnen welke termijn zij haar oordeel uit zal brengen.

8. Mededeling van de directeur

8.1 De directeur deelt de klager, degene over wie wordt geklaagd, en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht overneemt en of hij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal nemen. Is dit laatste het geval dan beschrijft hij kort de aard van de te nemen maatregelen.

8.2 Is het voor het bestuur en of de directeur, ondanks het streven om de klacht tijdig af te handelen, niet mogelijk om binnen de in lid 1 genoemde termijn van vier weken schriftelijk op de klacht te reageren, dan is hij bevoegd zijn reactie met uiterlijk vier weken uit te stellen. Van dit uitstel doet hij schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, aan degene over wie geklaagd wordt, en aan de commissie.

9 Klacht over gedraging directeur

9.1 Richt de klacht zich op een gedraging van de directeur, dan oefent de voorzitter van het bestuur de bevoegdheden uit die krachtens dit reglement toekomen aan de directeur.

10. Jaarverslag

De commissie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar, in het jaarverslag verslag wordt gedaan over het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten.

11. Slotbepalingen

11.1 Deze regeling kan worden aangehaald als ‘Klachtenregeling Stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom’.

11.2 Deze regeling treedt in werking op 1 september 2011.

11.3 Deze regeling ligt ter inzage op het kantoor van de stichting.

11.4 Deze regeling kan door het bestuur van de stichting worden gewijzigd na advies ingewonnen te hebben bij de klachtencommissie.

Geamendeerd en geüpdatet in de bestuursvergadering van 31 augustus 2011.