



Klachtenregeling

De klachtenbehandeling is enerzijds een vorm van serviceverlening en anderzijds is de klachtenbehandeling gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg.

Dit vindt mede plaats door evaluatie, registratie en rapportage betreffende klachten en klachtenbehandeling.

Artikel 1 Begrippen bepaling

Stichting Mees

Stichting Mees is een ontwikkelingsgerichte dagbesteding voor kinderen van 0 tot 12 jaar met een verstandelijke of meervoudige beperking.

Het bestuur

Het stichtingsbestuur van stichting Mees zoals beschreven in de statuten.

De commissie

De klachtencommissie zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, aangesteld door stichting Mees.

De klager

Dit kan zijn de ouder van de cliënt in naam van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger.

De aangeklaagde

De medewerker binnen stichting Mees tegen wie de klacht zich richt, alsmede stagiaires of anderen (vrijwillig) werkend onder de verantwoordelijkheid van stichting Mees dan wel stichting Mees als organisatie.

De klacht

Ieder bezwaar van een klager over een gedraging van een medewerker of van stichting Mees als zodanig. Een gedraging kan zijn een handelen maar ook een nalaten en het nemen van besluiten dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

1. Ten behoeve van stichting Mees is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in deze regeling
2. De commissieleden en eventuele plaatsvervangend leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur. De commissie bestaat uit 2 leden.

Het bestuur benoemt de leden als volgt:

- Een jurist
- Een tweede lid

- Deze personen mogen geen arbeidsrechtelijke binding hebben met stichting Mees of een familiale band met cliënten c.q. verwanten.
3. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
 4. De commissie is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.
 5. Aan de leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
 6. De commissieleden kunnen een vergoeding ontvangen voor de gemaakte (reis)kosten.

Artikel 3 Indiening van de klacht

1. De klager heeft in principe de mogelijkheid zich met een klacht rechtstreeks tot de commissie te wenden, alhoewel het aanbeveling verdient dat hij zich allereerst wendt tot de persoon of personen op de plaats waar de klacht is ontstaan. Indien dit niet leidt tot opheffing van de klacht, kan de klager zich richten tot het bestuur Claudia van den Blik en/of Margo Kerstens.
2. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail aan de commissie voorgelegd. Het adres van de commissie is:

*Klachtencommissie stichting Mees
Kerkhofweg 76
4835 GC Breda*

Mailadres loutverh@casema.nl

3. Na ontvangst van een klacht wordt de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt een mededeling gedaan van de verdere procedure.
4. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen vijf werkdagen een mededeling aan degene tegen wie de klacht is gericht en aan het bestuur van stichting Mees. Voorts wordt een mededeling gedaan van de verdere procedure.
5. Aan de behandeling van een klacht neemt tenminste 1 lid van de commissie deel.

Artikel 4 Het niet of niet verder behandelen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien dezelfde klacht van dezelfde aanklager nog in behandeling is.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
3. De klachtencommissie doet geen uitspraken omtrent het recht van een klager op schadevergoeding.

Artikel 5 bevoegdheden van de commissie

1. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
2. De commissie heeft vrije toegang tot alle plaatsen binnen de locatie van stichting Mees bestemd voor cliënten met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
3. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat, voor zover noodzakelijk, van de klager respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor schriftelijk toestemming is verkregen.
4. De commissie heeft, aangaande een klacht, tevens de bevoegdheid, een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.
5. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
6. De commissie heeft kan een ieder die binnen stichting Mees werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding/beroepscode.

Artikel 6 De werkwijze van het behandelen van klachten

Artikel 6.1 Voorbereidende handelingen

De leden van de commissie nemen tezamen die maatregelen die een vlotte behandeling kunnen bevorderen, zoals het doen toelichten van de klacht door de klager en het opvragen van stukken.

Artikel 6.2 Het inzien van stukken

De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen ter zake en de vereiste vertrouwelijkheid.

Artikel 6.3 het horen van klager en aangeklaagde

1. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
2. De van beide partijen ontvangen informatie, voor zover niet aangemerkt vals vertrouwelijk, wordt op basis van het beginsel van hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
3. De klachtencommissie bepaalt de datum van de hoorzitting. Van deze datum kan slechts worden afgeweken als hiertoe een met redenen omschreven schriftelijk verzoek wordt ingediend.
4. De klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht, voor eigen kosten en rekening laten bijstaan door, door hen aan te wijzen personen.

Artikel 6.4 Beslissing en berichtgeving aan de klager

1. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak, met meerderheid van stemmen, maar bij voorkeur bij consensus, waarbij ieder commissielid één stem heeft.
2. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. Onbevoegdverklaring van de commissie,
 - b. Niet ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. Gegrondverklaring van de klacht geheel of gedeeltelijk
 - d. Ongegrondverklaring van de klacht (geheel of gedeeltelijk)
3. Een klacht is niet ontvankelijk indien deze betrekking heeft op gebeurtenissen die langer dan een jaar voor de datum van ontvangst van de klacht hebben plaatsgevonden, behoudens situaties dat de klager niet eerder in staat is geweest de klacht kenbaar te maken. De klager dient de laatstgenoemde situaties voldoende te motiveren, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.
4. Bij gegrondverklaring door de commissie van een specifieke klacht, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon daartoe een termijn stellen.
5. De commissie stelt binnen zes weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde, en indien stichting Mees niet de aangeklaagde is, het bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 4 lid 1. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding

van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 6.5 Beslissing van het bestuur van stichting Mees

Het bestuur deelt aan de klager en commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 7 slotbepalingen

1. Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden zal verrichten, kan de commissie nadere regels stellen. Bij strijdigheid tussen deze nadere regels en deze Klachtenregeling Cliënten van stichting Mees prevaleert de laatstgenoemde regeling.
2. Elk lid van de commissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.
3. Een lid dient zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht indien:
 - a. Hij in een relatie tot de klager of de aangeklaagde staat
 - b. De klacht hem zelf (mede) betreft
 - c. Hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.
4. In de in lid 3 genoemde situatie, of als een lid anderzijds tijdelijk niet in staat is zijn functie uit te oefenen, wordt zijn plaats zo nodig ingenomen door een plaatsvervanger.
5. De commissie brengt jaarlijks aan het bestuur een jaarverslag uit waarin in ieder geval het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten wordt aangegeven. Dit enkel indien er in het kalender jaar ook daadwerkelijk klachten zijn gemeld.
6. De commissie kan het bestuur voorstellen doen met betrekking tot wijziging van deze regeling.
7. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur van stichting Mees.



Met ingang van 1-5-2016 is de klachtenregeling cliënten stichting Mees van kracht.

Huidige leden:

Dhr. Henk Stoop, voorzitter klachtencommissie stichting Mees

Dhr. Lout Verheijen lid klachtencommissie