

Stichting Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk			
Klachtenreglement cliënten		Documenteigenaar: directeur begeleiding	
NEN-EN-ISO 9001:2015	Relevante wetgeving: WKCZ, WMCZ	Versie: 03 September 2017	Datum evaluatie: Oktober 2018

Klachtenreglement cliënten

Stichting Buitengewoon leren & werken - Prins Heerlijk

Vastgesteld op 7 september 2015 door de Raad van Toezicht en de bestuurder van de Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk

Stichting Buitengewoon leren & werken – Prins Heerlijk
 Mariastraat 34
 5038 SK Tilburg
www.prinsheerlijktilburg.nl

I BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1.

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

- a. Stg BLW - PH: Stichting Buitengewoon leren & werken - Prins Heerlijk;
- b. de instelling: de onder a genoemde instelling;
- c. de raad van toezicht: de raad van toezicht van de onder a genoemde zorgaanbieder;
- d. de bestuurder: de bestuurder van de onder a bedoelde zorgaanbieder;
- e. de klachtencommissie: de klachtencommissie van de onder a bedoelde voorziening;
- f. de medewerker: hij¹ die per arbeidsovereenkomst, stageovereenkomst of vrijwilligerscontract voor het verrichten van de daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan de instelling;
- g. de cliënt ²: eenieder die gebruik maakt van de diensten van de instelling en als zodanig is ingeschreven. Bovendien hij die in een periode van twaalf maanden voorafgaand aan het indienen van een klacht gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling;
- h. de klacht: elke uiting van onvrede met een behandeling of bejegening door een medewerker van de instelling of met de organisatie dan wel de inhoud van de door de instelling geboden dienstverlening die door de betrokkene als onjuist of onvoldoende wordt ervaren (gedragingen als bedoeld in art. 1, lid 1 onder e van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ));
- j. de klager: een (voormalig) cliënt die zijn klacht kenbaar maakt, dan wel degene die door hem is gemachtigd namens hem dit te doen dan wel zijn nabestaanden;
- k. de aangeklaagde: degene tegen wie een klacht is ingediend. Dit kan een persoon betreffen of een geleding binnen de organisatie.

¹ Om redenen van leestechische aard staat in dit reglement overal de mannelijke vorm vermeld; hiermee wordt uitdrukkelijk ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

² Onder cliënt wordt verstaan cliënten van de Stg. Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk.

II KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2. Instelling

2.1 De bestuurder van de instelling draagt zorg voor het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie, die belast is met het behandelen van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

Artikel 3. Samenstelling

3.1 De *onafhankelijke* klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement, is als volgt samengesteld:

- De klachtencommissie bestaat uit 3 leden en 1 plaatsvervangend lid.
- De leden van de klachtencommissie worden voorgedragen door de zittende leden en plaatsvervangende leden van de commissie.

3.2 Van de klachtencommissie kunnen geen deel uitmaken:

- bestuursleden van de instelling;
- medewerkers van de instelling;
- cliënten van de instelling;
- familieleden van bovengenoemde personen.

Artikel 4. Benoeming en ontslag

4.1 De voorgedragen leden en de plaatsvervangende leden worden door de raad van toezicht benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn één keer herbenoembaar met inachtneming van het gestelde in artikel 3. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de rest van de termijn, met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.

4.2 De leden en de plaatsvervangende leden kunnen slechts door de raad van toezicht van hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of andere redenen op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

4.3 Het uit zijn functie ontheven lid of plaatsvervangend lid kan bij de raad van toezicht in beroep gaan en verzoeken om in zijn functie te worden hersteld.

Artikel 5. Werkwijze

5.1 De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

- 5.2 De klachtencommissie stelt ten behoeve van haar werkzaamheden een procedure voor de klachtenbehandeling op. De klachtencommissie houdt een klachtendossier bij. Dit dossier is vertrouwelijk van aard.
- 5.3 Aan de klachtencommissie is een meldpunt³ verbonden. Het bestaan van het meldpunt wordt bekend gemaakt aan de cliënten van de instelling. Dit meldpunt is zodanig ingericht dat zowel mondelinge als schriftelijke indiening van klachten mogelijk is en dat de privacy van de klager gewaarborgd is.
- 5.4 De bestuurder van de instelling draagt zorg voor secretariële ondersteuning van de klachtencommissie.
- 5.5 De leden, de plaatsvervangende leden en de secretariële ondersteuning van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen in hun functie ter kennis is gekomen.

Artikel 6. Wie kunnen klagen en waarover

- 6.1 Een klacht kan worden ingediend door een cliënt of degene die door hem gemachtigd is namens hem een klacht in te dienen.
- 6.2 Wanneer de cliënt is overleden kunnen nabestaanden nog een klacht indienen over een gedraging jegens de cliënt door de instelling of haar medewerkers.
- 6.3 De klager heeft het recht een klacht in te dienen over elke uiting van onvrede met een behandeling of bejegening door een medewerker van de instelling of met de organisatie dan wel de kwaliteit van de door de instelling geboden dienstverlening die door de betrokkene als onjuist of onvoldoende wordt ervaren (gedragingen als bedoeld in art. 1, lid 1 onder e van de WKCZ).

Artikel 7. Melden en indienen van klachten

- 7.1 Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling bij het meldpunt van de klachtencommissie worden ingediend. Bij mondelinge indiening van de klacht wordt de klacht in overleg met de klager alsnog schriftelijk vastgelegd.
- 7.2 De klachtencommissie neemt binnen drie werkdagen na melding van de klacht contact op met de klager.

Artikel 8. Het niet in behandeling nemen van klachten

- 8.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken.
- 8.2 De klachtencommissie is bevoegd een klacht niet of niet verder te behandelen dan wel de behandeling op te schorten indien blijkt:
- dat deze geen betrekking heeft op hetgeen gesteld in artikel 6 lid 3;
 - dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is bij de commissie;

³ Per 1 juni 2015 wordt het meldpunt als volgt ingericht: voor mondelinge klachten is de contactpersoon en vertrouwenspersoon Laura Dekkers, 013 7440152; voor schriftelijke klachten is er een e-mailadres klachten@prinsheerlijkitilburg.nl.

- dat deze betrekking heeft op een gedraging van een persoon tegen wie reeds:
 - a. een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat is belast met rechtspraak, tuchtrecht of klachtrecht;
 - b. een strafvervolgning is ingesteld.
- 8.3 Als de klacht door een externe instantie zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- 8.4 Van het niet of niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de betrokkenen en de bestuurder.
- 8.5 Indien de klager van mening is dat de klachtencommissie de klacht ten onrechte niet in behandeling heeft genomen kan hij daartegen binnen dertig dagen in beroep gaan bij de raad van toezicht.
- Artikel 9. Het in behandeling nemen van klachten
- 9.1 De klachtencommissie doet de klager binnen tien werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk mededeling van het al dan niet behandelen van de klacht. Indien de klachtencommissie aan de klager meedeelt de klacht niet te behandelen stelt zij de klager op de hoogte van de mogelijkheid van beroep conform artikel 8 lid 5. Indien de klachtencommissie de klager meedeelt de klacht te behandelen stelt zij de aangeklaagde op de hoogte van de inhoud van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het verdere verloop van de procedure.
- 9.2 In het geval de klacht betrekking heeft op een voorgenomen beslissing gaat van het in behandeling zijn van een klacht bij de klachtencommissie in principe een schorsende werking uit voor wat betreft de gewraakte beslissing.
- Artikel 10. De behandeling van klachten
- 10.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de toedracht van de klacht.
- 10.2 De klager en de aangeklaagde worden door de klachtencommissie, al dan niet in elkaars bijzijn, gehoord en daarbij in de gelegenheid gesteld een mondelinge en/ of schriftelijke toelichting op de klacht te geven.
- 10.3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een of meer door elk van hen aan te wijzen personen
- 10.4 Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen al dan niet gescheiden.

- 10.5 De klachtencommissie kan een ieder binnen de instelling verzoeken inlichtingen te verstrekken terzake hetgeen waarover is geklaagd.
- 10.6 Een medewerker tot wie zodanig verzoek is gericht, is gehouden de inlichtingen te verstrekken voor zover enige wettelijke plicht tot geheimhouding zich daartegen niet verzet tenzij de klager hiervoor toestemming geeft.
- 10.7 De klachtencommissie geeft op verzoek van de klager en de aangeklaagde of hun eventuele vertegenwoordigers inzage in de op de klacht betrekking hebbende stukken.
- 10.8 De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
- Artikel 11. De uitspraak
- 11.1 Tenzij artikel 8 is toegepast brengt de klachtencommissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twintig werkdagen na het in behandeling nemen van de klacht aan de klager schriftelijk haar uitspraak ter kennis. Een afschrift van deze uitspraak wordt tegelijkertijd gezonden aan de aangeklaagde, de raad van toezicht en de bestuurder.
- 11.2 Indien het de klachtencommissie niet mogelijk is binnen twintig werkdagen na het indienen van de klacht een uitspraak te doen, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de uitspraak gedaan zal worden.
- 11.3 Indien de klachtencommissie niet in staat is een uitspraak te doen, doet zij daarvan binnen twintig werkdagen schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de aangeklaagde.
- 11.4 De klachtencommissie kan een uitspraak doen over het (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond zijn van een klacht.
- 11.5 Bij gegrondverklaring of gedeeltelijke gegrondverklaring is de klachtencommissie:
- a. **bevoegd** de bestuurder van de instelling dringend te adviseren een beroep te doen op de aangeklaagde om in het vervolg anders te handelen;
 - b. **bevoegd** de bestuurder dringend te adviseren maatregelen te nemen om herhaling van soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Indien een klacht gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter, dan moet de klachtencommissie de raad van toezicht daar speciaal op wijzen.
Een klacht over een ernstige situatie is een klacht over een risicovolle situatie van structurele aard of met een herhalingskarakter, waarbij sprake is van onverantwoorde zorg;
 - c. **verplicht** melding te maken van de situatie aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg in situaties dat zij constateert dat de bestuurder geen maatregelen heeft getroffen tegen een ernstige situatie met een structureel

- 11.6 karakter. De melding gebeurt conform de leidraad meldingen Inspectie voor de GezondheidsZorg (IGZ) (zie www.igz.nl).
- 11.7 De uitspraak van de klachtencommissie dient door de instelling en andere betrokkenen als zwaarwegend beschouwd te worden.
- 11.8 Indien de klachtencommissie van haar in artikel 11 lid 5, onder b. genoemde bevoegdheid gebruik maakt, zal de bestuurder uiterlijk binnen twintig werkdagen een besluit dienaangaande nemen. Hiervan worden de klachtencommissie, de klager, de aangeklaagde en de raad van toezicht schriftelijk en onder vermelding van redenen in kennis gesteld.
- 11.8 De klachtencommissie kan de klager adviseren van externe klachtprocedures gebruik te maken en/ of de klager verwijzen naar andere instanties.
- Artikel 12. Het instellen van beroep
- 12.1 De klager en de aangeklaagde kunnen binnen dertig dagen na de uitspraak beroep instellen bij de raad van toezicht van de instelling.
- Artikel 13. Externe instanties
- 13.1 Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechten, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, of overige organen die daartoe bevoegd zijn.
- Artikel 14. Informatie over de klachtenprocedure
- 14.1 Dit reglement en een vereenvoudigde informatiefolder over de klachtenprocedure zijn opgenomen in de website (www.prinsheerlijktilburg.nl) en opgenomen in de informatiebrochure die jaarlijks voor jongeren beschikbaar wordt gesteld. De bestuurder draagt er zorg voor dat van het bestaan van dit reglement en de informatiebrochure mededeling wordt gedaan aan alle cliënten en medewerkers van de instelling.
- Artikel 15. Kosteloze behandeling
- 15.1 De kosten van de klachtencommissie worden gedragen door de instelling. Voor de behandeling van klachten mogen noch aan de klager noch aan de aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.
- Artikel 16. Vergoeding
- 16.1 Leden van de klachtencommissie alsmede hun plaatsvervangers ontvangen een door de instelling nader vast te stellen vergoeding van de door hen gemaakte onkosten.

- Artikel 17. Jaarverslag
- 17.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de Raad van Toezicht, de bestuurder, de cliëntenraad en de personeelsvertegenwoordiging een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Hierin beschrijft de klachtencommissie:
- het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten, evenals de strekking van haar oordelen en aanbevelingen.
 - een beknopte beschrijving van het klachtenreglement
 - de samenstelling van de klachtencommissie
 - in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in artikel 2, lid 2 van de WKCZ.
- De zorgaanbieder (bestuurder) draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar het verslag van de klachtencommissie openbaar wordt gemaakt. De zorgaanbieder voegt aan dit verslag nog toe:
- de aard van de maatregelen die de zorgaanbieder naar aanleiding van klachten heeft getroffen.
 - de wijze waarop de bestuurder het klachtenreglement onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht.
- 17.2 De klachtencommissie geeft aan de cliëntenraad een toelichting op het jaarverslag. Deze toelichting gaat over de algemene werkwijze van de klachtencommissie en niet over individuele klachten.
- 17.3 Het jaarverslag is openbaar en wordt jaarlijks voor 1 juni gepresenteerd en is verkrijgbaar bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- Artikel 18. Vaststellen, wijzigen en intrekken reglement
- 18.1 Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de raad van toezicht van de instelling.
- 18.2 De raad van toezicht behoeft bij een dergelijk besluit de instemming van de cliëntenraad en de personeelsvertegenwoordiging.
- 18.3 Alvorens de raad van toezicht een dergelijk besluit tot wijziging van het klachtenreglement neemt, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.
- 18.4 De klachtencommissie, de cliëntenraad en de personeelsvertegenwoordiging zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van het reglement bij de raad van toezicht van de instelling in te dienen.

- Artikel 19. Benaming reglement
19.1 Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenreglement Stichting Buitengewoon leren & werken - Prins Heerlijk".
- Artikel 20. Datum van ingang
20.1 Het klachtenreglement treedt in werking op 7 september 2015.
- Artikel 21. Naleving van de wet
21.1 Het toezicht op de naleving van de wet is opgedragen aan de Inspectie; cliënten die van mening zijn dat de zorgaanbieder de wet niet of onvoldoende naleeft kunnen zich in het vervolg tot de Inspectie wenden.

Aldus overeengekomen te Tilburg op 7 september 2015

Namens

Stichting Buitengewoon leren en werken -
Prins Heerlijk

Namens de Raad van Toezicht.

Drs. G.L.W. van Schijndel
Directeur - bestuurder

drs L. Smits
voorzitter Raad van Toezicht

Bijlage 1. Lijst met afkortingen

Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk	Stg BLW-PH
Raad van Toezicht	RvT
Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector	WKCZ
Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling	WMCZ
Wet op de Ondernemingsraden	WOR
Inspectie voor de Gezondheidszorg	IGZ

Bijlage 2. Profiel lid klachtencommissie en rooster van aftreden

Profiel / deskundigheid lid klachtencommissie

De huidige commissie heeft tot nu toe geen klachten hoeven te behandelen en kan dus niet vanuit ervaring met klachten bij Prins Heerlijk spreken. Een algemene noemer, die we hieronder willen verduidelijken is de term: Gezond verstand.

We zijn van mening dat er een aantal richtlijnen voor een deskundigheidsprofiel zijn te formuleren:

- De leden de klachtencommissie zijn onafhankelijk en hebben geen belangen bij de organisatie die het zuiver opereren bemoeilijken of onmogelijk maken.
- De leden van de klachtencommissie zijn in staat tot integer handelen.
- De leden van de klachtencommissie zijn in staat om professionele afstandelijkheid te bewaren.
- De leden van de klachtencommissie hebben affiniteit met het leerconcept van Prins Heerlijk.
- De leden van de klachtencommissie hebben affiniteit met de doelgroep van Prins Heerlijk.
- De klachtencommissie straalt naar de organisatie en de leerlingen vertrouwen uit.
- De deskundigheid van de klachtencommissie is complementair in kennis van en affiniteiten met betrekking tot klachtenbehandeling.
- De klachtencommissie heeft oog voor de mogelijk lastige positie van de leerling in een klachtenprocedure.
- Overigens is de klachtencommissie in staat de belangen van alle betrokkenen tijdens een klachtenprocedure zorgvuldig af te wegen alvorens tot aanbevelingen te komen.

Rooster van aftreden

De huidige klachtencommissie heeft zich herkiesbaar gesteld voor een volgende termijn.

De leden vragen akkoord voor ons roostervoorstel van aftreden.

1. Ad van der Bruggen treedt af per 01-01-2016, uiterlijk 01-1-2017.
2. Jan van Gerven treedt af per 01-01-2017, uiterlijk 01-01-2018.
3. Betty Millenaar treedt af per 01-01-2018.

De klachtencommissie zal zelf, en vraagt hierin Prins Heerlijk om mee te denken, een plaatsvervangend lid zoeken en voorstellen, na vaststellen van deze voorstellen.

Dit plaatsvervangend lid kan Ad van der Bruggen opvolgen. Vervolgens gaan we op zoek naar een volgend plaatsvervangend lid.

De commissie ziet het niet als vanzelfsprekend dat een plaatsvervangend lid een zittend lid opvolgt.