

| | | | |
|---|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| Stichting Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk | |  | |
| Klachtenreglement cliënten | | | |
| NEN-EN-ISO 9001:2015 | Relevante wetgeving: Wkkgz | Versie: 04-01 November 2019 | Datum evaluatie: November 2022 |

Klachtenreglement cliënten

Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk

Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk
 Dr. Paul Janssenweg 171
 5026 RH Tilburg
www.prinsheerlijk.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 en 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.
Sinds de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het instellen van een klachtencommissie niet meer verplicht. Stg. Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk heeft ervoor gekozen de commissie te behouden als onafhankelijke klachtenfunctionaris zoals bedoeld in art. 15 van de Wkkgz.
- 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 (zie art. 14 van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg - Wkkgz);
- 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 drie leden.
 - De leden van de klachtencommissie worden voorgedragen door de zittende 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 worden door de raad van toezicht benoemd voor een periode van vier 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 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 redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 4.3 Het uit zijn functie ontheven 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 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 en de secretariële ondersteuning van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen in hun functie ter kennis is gekomen.

³ Het meldpunt is als volgt ingericht: voor mondelinge klachten is de contactpersoon en vertrouwenspersoon: Laura Dekkers, 013 7440152. Voor schriftelijke klachten is er een e-mailadres: klachten@prinsheerlijk.nl.

- 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. 14 van de Wkkgz).
- 6.4 De Wkkgz is gericht op goede zorg en een laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling. Prins Heerlijk hanteert daarom een tweetrapsaanpak voor behandeling van kritiek en klachten.
Als cliënten (jongeren) of hun vertegenwoordigers (ouders/verzorgers) kritiek willen uiten over de begeleiding van Prins Heerlijk, wordt deze in eerste instantie met de klager besproken door de begeleiders, een collega en/of teamleider en/of directie en wordt getracht de klacht op basis van een gesprek en eventuele maatregelen op te lossen.
Blijft de klacht gehandhaafd of wil men direct een formele klacht indienen, dan treedt het formele klachtenreglement in werking via de klachtencommissie.
- 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;
 - 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, als hiervoor toestemming is gegeven.
- 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 zes weken 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 zes weken na het indienen van de klacht een uitspraak te doen, kan de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klachtencommissie doet daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de aangeklaagde

- 11.3 Indien de klachtencommissie niet in staat is een uitspraak te doen, doet zij daarvan binnen zes weken 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 karakter. De melding gebeurt conform de leidraad meldingen Inspectie voor de GezondheidsZorg (IGZ) (zie www.igz.nl).
- 11.6 De uitspraak van de klachtencommissie dient door de instelling en andere betrokkenen als zwaarwegend beschouwd te worden.
- 11.7 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. Stg. Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk is aangesloten bij een geschillencommissie.
- Artikel 14. Informatie over de klachtenprocedure
- 14.1 Dit reglement en een vereenvoudigde informatiefolder over de klachtenprocedure zijn opgenomen in de website (www.prinsheerlijk.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. Jaarverslag
16.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks, als onderdeel van het jaarverslag van de stichting, aan de raad van toezicht, de bestuurder, 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.
- De zorgaanbieder (bestuurder) draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar het verslag van de klachtencommissie openbaar wordt gemaakt via het jaarverslag Prins Heerlijk. 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.
- 16.2 Het jaarverslag is openbaar en wordt jaarlijks voor 1 juni gepresenteerd en is verkrijgbaar bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- Artikel 17. Vaststellen, wijzigen en intrekken reglement
17.1 Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de raad van toezicht van de instelling.
17.2 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.
17.3 De klachtencommissie en de ondernemingsraad zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van het reglement bij de raad van toezicht van de instelling in te dienen.
- Artikel 18. Benaming reglement
18.1 Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenreglement Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk".
- Artikel 19. Datum van ingang
19.1 Het klachtenreglement treedt in werking op 19 november 2019.
- Artikel 20. Naleving van de wet
20.1 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 19 november 2019,

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 kwaliteit, klachten en geschillen zorg | Wkkgz |
| 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.

Leden van de klachtencommissie

De nieuwe klachtencommissie is aangesteld voor onderstaande termijnen, met de mogelijkheid tot eenmalige verlenging.

1. *Petra Veenman, per 5-4-2019 tot en met 4-4-2023, voorzitter*
Petra is 57 jaar en woonachtig in Tilburg. Zij is al sinds 2000 actief in verzuimbegeleiding als arbeidsdeskundige en als adviseur van werkgevers en werknemers. Sinds 2008 is zij als zelfstandige werkzaam voor middelgrote en grote bedrijven.
Gedurende 5 jaar is Petra betrokken bij de klachtencommissie van RIBW Tilburg. Zij is trots dit te kunnen voortzetten voor Prins Heerlijk.
2. *Paul Langenberg, per 5-4-2019 tot en met 4-4-2022*
Paul (61 jaar) is werkzaam als Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige bij Reinier van Arkel in 's-Hertogenbosch. Hij is ruim tien jaar lid geweest van de klachtencommissie van het RIBW in Tilburg en omstreken. Hij waardeert het om nu verder te kunnen gaan als lid van de klachtencommissie van Prins Heerlijk.
3. *Anja Hulshoff, per 5-4-2019 tot en met 4-4-2021*
Anja is directeur SOVSO De Bodde, school voor leerlingen tussen 4-20 jaar met een zeer intensieve ondersteuningsbehoefte op leren en gedrag. Ouders en zorgaanbieders zijn onze samenwerkingspartners als het gaat om het bieden van ontwikkelingskansen in brede zin. Klachten van ouders worden door De Bodde serieus genomen. Elkaar horen is de basis om elkaar te begrijpen. Zo nodig is er overleg met onderwijsconsulenten, inspectie of klachtencommissie.