

KLACHTENREGLEMENT

ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALING

In deze regeling wordt verstaan onder:

- klacht: Een mondelinge of schriftelijk uiting van onvrede over de organisatie van de begeleidingsorganisatie en de bejegening of behandeling door de begeleidingsorganisatie of personen werkzaam voor de begeleidingsorganisatie;
- klager: Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Stichting Jobstap. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door cliënt is aangewezen, of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden of partner van cliënt;

een klager kan zijn:

- een kandidaat/werknemer die door de begeleidingsorganisatie wordt begeleid;
- een opdrachtgever: gemeente, UWV, arbeidsvoorziening, awbz gefinancierde zorginstelling, school voor speciaal onderwijs of een persoon met een persoonsgebonden budget (PGB);
- een werkgever die een werknemer in dienst heeft die door de begeleidingsorganisatie wordt begeleid.

aangeklaagde:

- (een lid van) het personeel, een directielid of een persoon anderszins verbonden aan Jobstap, tegen wie een klacht is ingediend;
- klachtbehandeling:

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de begeleidingsorganisatie over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

- klachtencommissie: De door de begeleidingsorganisatie ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

ARTIKEL 2: DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager;
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door Stichting Jobstap.

ARTIKEL 3: UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde (punt 1 t/m 4 van procedure klachtenafhandeling);
- de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de begeleidingsorganisatie over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;

- beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures (conform voorschrift “Blik op Werk, 2.3 managen van klachten ”);
- beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

ARTIKEL 4: INDIENEN VAN EEN KLACHT

- lid 1 de klager wendt zich bij voorkeur eerst tot Jobstap of de betreffende functionaris, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de begeleidingsorganisatie zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

ARTIKEL 5: INSTELLING EN TAKEN KLACHTENCOMMISSIE

Stichting Jobstap heeft zich aangesloten bij de klachtencommissie van haar voormalige moederorganisatie Pluryn Werkenrode Groep. Onderstaande artikelen zijn een directe afgeleide van de klachtenregeling Pluryn Werkenrode Groep.

Lid 1. Er is een klachtencommissie voor de PWG die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Deze commissie is dezelfde als de commissie Zuid Gelderland.

Lid 2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

1. (on)gegrondheid van de klacht;
2. het nemen van maatregelen;
3. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Lid 3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet als betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Lid 4. De klachtencommissie brengt jaarlijks, voor 1 april, aan de Raad van Bestuur en de Inspectie van Gezondheidszorg schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

ARTIKEL 6: SAMENSTELLING EN BENOEMING KLACHTENCOMMISSIE ZUID GELDERLAND

Lid 1. De commissie bestaat uit 5 leden en evenzoveel plaatsvervangers.

1. De voorzitter en de plaatsvervangende voorzitter zijn onafhankelijk en worden door het bevoegd gezag van de deelnemende instellingen in hun functies benoemd. Van de commissie maken in ieder geval een jurist en een orthopedagoog deel uit.
2. Tenminste 2 leden, respectievelijk plaatsvervangende leden worden benoemd op voordracht van de cliëntenraden van de deelnemende instellingen. De cliëntenraden worden tijdig om advies gevraagd inzake deze benoeming.
3. De overige leden worden benoemd op voordracht van de gezamenlijke instellingen.
4. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.

5. De gezamenlijke instellingen benoemen, schorsen en ontslaan de leden en de plaatsvervangende leden van de commissie.

Lid 2 Aan de plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden welke zij dienen te vervangen. Een plaatsvervanger treedt op:

1. Indien een lid van de Klachtencommissie door ziekte of anderszins verhinderd is aan het werk van de Klachtencommissie deel te nemen.
2. In geval van een nog niet vervulde vacature in de Klachtencommissie.
3. Indien een lid van de Klachtencommissie zich ingevolge artikel 5 beroept op het verschoningsrecht.

ARTIKEL 7: VERSCHONING

Een lid van de Klachtencommissie dient zich van deelneming aan de behandeling van een klacht te onthouden indien hij/zij in een relatie tot de klager of de betrokkene staat, of indien hij/zij van oordeel is dat zijn/haar betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan. In voornoemde situaties of indien een lid anderszins tijdelijk niet in staat is zijn/haar functie uit te oefenen wordt zijn/haar plaats ingenomen door zijn/haar plaatsvervanger.

ARTIKEL 8: ZITTINGSDUUR

Lid 1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.

Lid 2. De commissie stelt het rooster van aftreden op.

ARTIKEL 9: ONTSLAG

Lid 1. Het ontslag van een commissielid wordt verleend door de gezamenlijke directies op verzoek van de commissie.

Lid 2. De ontslagredenen zijn:

1. Einde van de zittingsperiode;
2. Op eigen verzoek;
3. In geval van verwaarlozing van de taak, ofwel wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Lid 3. De commissie treedt in haar geheel af indien het de commissie gebleken is dat er geen onderlinge samenwerking mogelijk is.

ARTIKEL 10: TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE

Lid 1. Behandeling van klachten van klagers.

Lid 2. Het registreren van klachten en het opstellen van een jaarverslag.

ARTIKEL 11 BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE

Lid 1. Het oproepen van partijen en personen binnen de organisatie van de stichting voor hoor en wederhoor.

Lid 2. Het instellen van zelfstandig onderzoek, al dan niet met raadpleging van adviseurs.

Lid 3. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voorzover deze betrekking hebben op de klager, dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden. Voorzover deze betrekking hebben op medewerkers, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerkers, en de directie.

Lid 4. Het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. De stichting verleent haar medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.

Lid 5. Met betrekking tot specifieke klachten kan de commissie de directie verzoeken gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, op te schorten.

WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 11 GEHEIMHOUDING

Lid 1. Voor de leden van de commissie, hun plaatsvervangers en eventuele adviseurs, geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak ter hunner kennis komt. De commissie draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klachtenprocedure betrokken personen zoveel mogelijk worden beschermd.

ARTIKEL 12 INDIENING VAN EEN KLACHT

Lid 1. De klager dient een klacht schriftelijk bij de commissie in, ter attentie van de secretaris van de commissie. Daarbij wordt de naam van de klager vermeld, indien van toepassing naam en relatie van de (wettelijke) vertegenwoordiger en de reden van de klacht.

Lid 2. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan een commissielid biedt dit commissielid aan te assisteren bij de opstelling van de klacht zonder daarover een oordeel te geven. Aan de klager wordt gevraagd of hij/zij kan instemmen met de schriftelijke weergave van de klacht door het commissielid.

Lid 3. De klager kan zich op zijn/haar verzoek laten bijstaan door een door hem of haar aangegeven persoon, buiten de kring van mensen die direct of indirect bij de klacht betrokken is.

Lid 4. Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste 3 leden van de commissie deel, onder wie de onafhankelijke voorzitter. Bij de behandeling van een specifieke klacht zijn in ieder geval een jurist en een orthopedagoog betrokken.

ARTIKEL 13 BEVESTIGING VAN ONTVANGST

Lid 1. De commissie zendt na ontvangst van de schriftelijke klacht binnen drie werkdagen een bevestiging aan de klager en licht de klager in over de verdere procedure.

ARTIKEL 14 BESLISSING OVER DE IN-BEHANDELING NEMING

Lid 1. De commissie brengt na ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen de directie op de hoogte van de ingediende klacht en de verdere procedure.

Lid 2. De commissie geeft uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de algemene klacht haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de commissie besluit tot het niet in-behandeling-nemen van de klacht, deelt zij dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.

Lid 3. Een algemene klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:

1. Dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht-) rechtspraak;

2. Bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld danwel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.

Lid 4. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.

Lid 5. Aan de behandeling van een klacht zijn voor partijen geen kosten verbonden.

ARTIKEL 15: INFORMELE BEMIDDELING

Lid 1. De commissie kan niet formeel bemiddelen tussen klager en aangeklaagde(n), doch alleen indien klager en aangeklaagde(n) instemmen met een poging tot deze vorm van bemiddeling. De commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan een van de leden. Het commissielid brengt partijen op de hoogte van elkaars standpunten en beweegredenen en probeert zo de klacht in een vroeg stadium op te lossen.

Lid 2. Commissieleden hebben ten aanzien van hun bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de commissie. Indien na bemiddeling door de commissie of een commissielid de klacht is opgelost stopt de behandelingsprocedure en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd (met inachtneming van de termijn in artikel 17. leden 2 + 3 van deze regeling).

ARTIKEL 16: BEHANDELING VAN DE KLACHT

Lid 1. De commissie hoort de klager en de aangeklaagde(n) en eventueel anderen en/of getuigen en maakt een verslag van deze gesprekken op. De commissie hanteert deze verslagen en eventuele nadere informatie als vertrouwelijke informatie. Het ter beschikking stellen van de stukken aan derden vindt alleen plaats met toestemming van diegenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Persoonsregistraties.

Lid 2. Indien de klager zijn/haar medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.

Lid 3. Medewerkers van de betrokken stichting die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directie van de stichting.

Lid 4. Indien er nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van aanvullende gegevens, waaronder het opnieuw horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen, zulks met inachtneming van artikel 16. lid 1 van de regeling.

ARTIKEL 17: DE BESLISSING EN DE BERICHTGEVING VAN DE COMMISSIE

Lid 1. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

Lid 2. In geval van een algemene klacht stelt de commissie binnen vier weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en, indien de instelling niet de aangeklaagde is, de directie schriftelijk en met redenen omkleed, 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 12. lid 3. 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.

Lid 3. In geval van een specifieke klacht geeft de commissie binnen twee weken na de indiening van de klacht schriftelijk kennis van haar met redenen omklede beslissing daarop, of van het niet-in-behandeling-nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 12 lid 4 aan de klager, de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, de aangeklaagde, de directie, indien de aangeklaagde niet de instelling is, en de regionale Inspecteur voor de gezondheidszorg. 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 18: BESLISSING VAN DE BETROKKEN STICHTING

Lid 1. De directie van de stichting is verplicht binnen een maand na datum van ontvangst van de beslissing van de commissie verplicht haar standpunt te bepalen. In principe is de directie gehouden het advies van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de directie van het advies van de commissie afwijken indien zij zwaarwichtige redenen heeft. Alvorens te besluiten tot het afwijken van het advies van de commissie, dient de directie de commissie te horen.

Lid 2. Indien het standpunt van de directie overeenstemt met het advies van de commissie, dient zij dit standpunt schriftelijk kenbaar te maken aan:

1. De klager;
2. De aangeklaagde(n);
3. De commissie.

Lid 3. Indien het standpunt van de directie afwijkt van het advies van de commissie, dient zij dit standpunt met redenen omkleed schriftelijk kenbaar te maken aan:

1. De klager;
2. De aangeklaagde(n);
3. De commissie.

Lid 4. In geval van een algemene klacht deelt de directie van de instelling aan 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 de directie 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.

Lid 5. In geval van een specifieke klacht deelt de directie van de instelling aan klager en commissie binnen twee dagen na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

ARTIKEL 19: REGISTRATIE

Lid 1. De commissie draagt zorg voor het voeren van registratie van de bij haar ingediende klachten, zowel voor zover doorverwezen als voor zover behandeld door de commissie.

ARTIKEL 20: JAARVERSLAG

Lid 1. De commissie brengt jaarlijks verslag uit over haar bevindingen aan de directies en aan de cliëntenraden; met inachtneming van de Wet Persoonsregistraties.

Lid 2. Het jaarlijkse verslag zal tevens gezonden worden naar de Inspectie van de Volksgezondheid.

SLOTBEPALINGEN

ARTIKEL 21: VERPLICHTINGEN VAN DE BETROKKEN STICHTINGEN

Lid 1. De gezamenlijke instellingen verplichten zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de commissie ter uitoefening van haar functie.

Lid 2. De gezamenlijke instellingen verplichten zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen van de commissie.

Lid 3. De gezamenlijke instellingen verplichten zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen. Een en ander met inachtneming van de Wet Persoonsregistratie.

Lid 4. De gezamenlijke instelling verplichten zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

Lid 5. De gezamenlijk instellingen dragen er zorg voor dat de cliënten en de (wettelijke) vertegenwoordigers van de betrokken stichting op de hoogte zijn van de klachtenregeling.

ARTIKEL 22: EVALUATIE EN TOEZICHT

Lid 1. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de commissie door de gezamenlijke directies.

Lid 2. De gezamenlijke directies zien er op toe dat de commissie haar taken uitvoert conform het reglement.

ARTIKEL 23: GELDIGHEID

Lid 1. De klachtenregeling treedt in werking op 1 december 2004.

Lid 2. De klachtenregeling geldt voor onbepaalde tijd. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.