

**Reglement Klachtencommissie
MEE Rotterdam Rijnmond**

INHOUDSOPGAVE

Deel I:	Algemene bepalingen	Blz. 3
Deel II:	Instelling klachtencommissie	Blz. 5
Deel III:	Klachtbehandeling	Blz. 6
Deel IV:	Afsluitende en overgangsbepalingen	Blz. 10

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit Reglement wordt verstaan onder:

Beklaagde¹

De medewerker of MEE Rotterdam Rijnmond zelf (hierna te noemen: MEE RR) waarover een klacht wordt ingediend.

Bemiddeling

Een gesprek onder leiding van de voorzitter van de klachtencommissie om klager en beklaagde met elkaar in gesprek te brengen om onderling tot een oplossing te komen.

Bevoegdheid

De klachtencommissie is bevoegd als het een situatie betreft waarin MEE RR diensten heeft verleend. Is dit niet het geval, is de klachtencommissie onbevoegd en kan de klacht niet door haar in behandeling worden genomen.

Cliënt

De natuurlijke persoon die door MEE RR wordt of werd ondersteund.

Gedraging

Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Hoor en wederhoor

Het principe waarbij klager en beklaagde de mogelijkheid krijgen hun standpunt kenbaar te maken. Klager en beklaagde krijgen de gelegenheid op elkaars standpunt te reageren.

Ook ontvangen klager en beklaagde kopieën van de stukken die door één van hen naar de klachtencommissie zijn gestuurd.

Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging van MEE RR of van een medewerker die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie.

Klachtenbehandeling

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Een uitspraak in een klacht(onderdeel) is een zwaarwegend advies aan de Raad van Bestuur en heeft daarom géén juridisch afdwingbare gevolgen.

Klachtencommissie

De externe commissie die door de Raad van Bestuur is ingesteld. De commissie is onafhankelijk en heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van een klacht.

1. Als in dit reglement over beklaagde wordt gesproken kan ook, voor zover van toepassing, beklaagden (meervoud) worden gelezen.

Klager

Degene die een klacht indient. Dit kan zijn een client, zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande, of degene die namens de client is gevolmachtigd om namens hem of haar te handelen.

Een klacht kan ook worden ingediend door een persoon die een persoonlijke band heeft met de cliënt en in die hoedanigheid aantoonbaar betrokken is als mantelzorger bij de zorg- of dienstverlening van MEE RR aan de cliënt (mantelzorger). Voor dit deel heeft de mantelzorger een eigen klachtrecht.

Medewerker

Een natuurlijke persoon die werkzaam is bij MEE. Hieronder wordt verstaan een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst, stage- of vrijwilligersovereenkomst of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) voor het verrichten van daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan MEE.

MEE RR

Stichting MEE Rotterdam Rijnmond, gevestigd Boompjes 554, 3011 XZ Rotterdam.

Ontvankelijkheid

Bij de vraag of een klacht(onderdeel) wel of niet ontvankelijk is beoordeelt de klachtencommissie of de klacht/het klachtonderdeel voldoet aan de in het klachtenreglement gestelde vereisten.

Een ontvankelijk verklaarde klacht(onderdeel) wordt door de commissie in behandeling genomen. Een niet-ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie niet verder behandeld.

Raad van Bestuur (bestuurder)

De bestuurder van MEE Rotterdam Rijnmond.

Uitspraak

In de uitspraak formuleert de klachtencommissie na de klachtbehandeling en voorzien van een motivering, haar oordeel over de klacht. Als er meerdere klachtonderdelen zijn geeft de klachtencommissie per klachtonderdeel een oordeel.

Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

De klachtencommissie kan ook een gedeeltelijke gegrondverklaring uitspreken.

Daarnaast bevat de uitspraak een korte weergave van de ingediende klacht(onderdelen), een beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht(onderdelen), de gevolgde procedure, de standpunten van klager en beklaagde, het gemotiveerde oordeel en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

Verslag

Schriftelijke vastlegging van het bemiddelingsgesprek en eventueel gemaakte afspraken/besluiten. Het verslag dient ter informatie voor partijen.

DEEL II: INSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2 Het instellen van een klachtencommissie

1. Op voordracht van het CBKZ te Gorinchem benoemt MEE RR tenminste drie onafhankelijke leden van de klachtencommissie en evenzovele plaatsvervangers die belast worden met de behandeling van de klachten.
2. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. De leden van de commissie en hun plaatsvervangers mogen *geen* arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met MEE RR of op een andere manier rechtstreeks betrokken zijn bij de dienstverlening die door MEE RR wordt geboden.

In geval een lid van de klachtencommissie in een concrete situatie op enigerlei wijze betrokken is bij de klachtsituatie, bijvoorbeeld omdat hij of zij de cliënt kent, dient dit lid zich bij de behandeling te laten vervangen door de plaatsvervanger. Een klager of beklaagde kan hierover ook een verzoek indienen bij de klachtencommissie als hij van mening is dat het lid op enigerlei wijze betrokken is bij de klachtsituatie. De voorzitter neemt een beslissing naar aanleiding van dit verzoek.

3. De benoeming van de voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter en de overige leden geschiedt voor een periode van vier jaar. Er geldt een rooster van aftreden, waarbij rekening wordt gehouden met een gelijkmatig verloop van aftreden van de leden van de klachtencommissie. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie alsmede hun plaatsvervangers kunnen maximaal twee keer worden herbenoemd.
4. De leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door MEE RR uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, alsmede op eigen verzoek.
5. In aanvulling op de in lid 4 genoemde gronden kan MEE RR de voorzitter van de klachtencommissie ontslaan, wanneer de klachtencommissie aantoonbaar niet werkt conform het klachtenreglement van de klachtencommissie. MEE RR ontslaat de voorzitter niet eerder dan dit besproken is met de voorzitter en de voorzitter gedurende een redelijke termijn in de gelegenheid is gesteld de werkwijze in lijn te brengen met het klachtenreglement.
6. Tijdens een (hoor)zitting bestaat de commissie altijd uit drie leden, namelijk de voorzitter en twee leden dan wel hun plaatsvervangers. Zij zijn fysiek ter zitting aanwezig.

DEEL III: KLACHTBEHANDELING

Artikel 3.1: Indiening van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij het secretariaat van de Klachtencommissie.² De klacht vermeldt de adres- en contactgegevens van de klager. De klacht geeft een concrete beschrijving van de situatie waarover wordt geklaagd, hoe, waar en wanneer, en tegen wie de klacht is gericht.

Als de klacht naar MEE RR zelf is gestuurd, maar wel gericht aan de klachtencommissie, wordt de klachten direct na ontvangst doorgestuurd naar het secretariaat van de klachtencommissie.

2. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, gaat de klachtencommissie na of de cliënt zelf instemt met de indiening van de klacht.
Een mantelzorger kan een eigen klachtrecht hebben, zie artikel 1 onder klager.
3. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.
4. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager de hulp of bijstand van iemand anders kan inroepen. Ook stuurt de klachtencommissie een kopie van het geldende klachtenreglement mee.
5. Een kopie van de klacht wordt gestuurd naar beklaagde(n) en naar de bestuurder van MEE RR.
6. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, zal de klachtencommissie klager toestemming vragen voor het inzien van het dossier. Zonder toestemming van de betrokken cliënt kan het dossier niet worden ingezien. Het kan zijn dat het niet-inzien van het dossier van invloed is op de beoordeling van de klacht, omdat de klachtencommissie dan niet alle nodige informatie heeft.
7. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, meer informatie te geven met betrekking tot zijn klacht.

Artikel 3.2 Het verloop van de klachtbehandeling

De klachtencommissie meldt de klager, de beklaagde en MEE RR binnen twee weken na ontvangst van de klacht het verloop van de klachtbehandeling. Indien de klachtencommissie verwacht dat voor de beoordeling van de klacht meer dan tien weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, de bestuurder en aan de beklaagde. De klachtencommissie geeft aan waarom zij denkt dat het niet binnen tien weken lukt.

2. Het staat een cliënt vrij zijn klacht bij een andere instantie, zoals de burgerlijke rechter, in te dienen.

De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn de uitspraak alsnog gegeven zal worden gedaan.

Artikel 3.3 Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De voorzitter beoordeelt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht of de klachtencommissie bevoegd is om van de klacht kennis te nemen én of de klacht ontvankelijk is. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager, beklaagde en MEE.
2. De klager kan binnen twee weken na datum van het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken. De voltallige klachtencommissie beoordeelt het bezwaar en neemt een beslissing. Deze beslissing wordt binnen twee weken gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
3. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht alleen op schriftelijk verzoek van de klager door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft.
4. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard:
 - a. voor zover deze niet voldoet aan de vereisten gesteld in artikel 1 van deze reglement (cliënt, klacht, klager, gedraging, medewerker);
 - b. voor zover deze niet voldoet aan de vereisten gesteld in artikel 3.1 eerste lid van deze reglement;
 - c. wanneer klager de interne klachtenprocedure van MEE RR niet heeft doorlopen tenzij dit van hem onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet kan worden verlangd;
 - d. in het geval dezelfde klacht reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - d. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - e. indien de klacht anoniem is ingediend;
 - f. indien klager een schadevergoeding wil; de klachtencommissie beoordeelt desgewenst wel de achterliggende gebeurtenis;

De klager wordt altijd in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen.

5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht alleen op schriftelijk verzoek van de klager door naar de Raad van Bestuur.
6. De klachtencommissie mag alle voor de behandeling van de klacht nodige informatie opvragen bij beklaagde en/of MEE RR en dezen verzoeken die binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn beschikbaar te stellen. Het niet beschikbaar stellen van de informatie, anders dan om wettelijke redenen, kan van invloed zijn op de beoordeling van de klacht.

Artikel 3.4: Bemiddeling

Het staat de klachtencommissie vrij, als de klachtzaak zich hiervoor leent, ter zitting voor het geheel of een deel van de klacht te bemiddelen. Bij een geslaagde bemiddeling wordt hiervan een verslag gemaakt en aan klager, beklaagde en MEE RR toegestuurd. Als de bemiddeling niet slaagt wordt de klacht behandeld en zal de klachtencommissie uitspraak doen.

Artikel 3.5: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, stuurt de klachtencommissie een verzoek aan beklaagde om binnen een termijn van veertien dagen een schriftelijke reactie (verweer) op de klacht te geven. De klachtencommissie voegt bij dit verzoek een kopie van de klacht. Indien de klacht tevens is gericht tegen MEE RR wordt ook MEE RR aangemerkt als beklaagde. De klachtencommissie zendt de klager een kopie van de schriftelijke reactie, als de klachtencommissie deze ontvangt.
2. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt klager en beklaagde uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de klachtencommissie die bij de hoorzitting aanwezig zullen zijn, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden.
3. Klager en beklaagde worden in de regel in elkaars aanwezigheid gehoord. In bijzondere omstandigheden kan de voorzitter van de klachtencommissie al dan niet op verzoek van een van de partijen besluiten van deze regel af te wijken.
4. De klachtencommissie kan in overleg met klager en beklaagde kiezen voor een schriftelijke behandeling van de klacht. In dit geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken schriftelijk te reageren op het verweer van de beklaagde en de daarbij gevoegde stukken. Tenslotte wordt de beklaagde nogmaals in de gelegenheid gesteld om daarop schriftelijk te reageren, binnen een termijn van een week. Vervolgens doet de klachtencommissie op basis van deze stukken uitspraak.
5. Iedere persoon, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, moet geheim houden wat tijdens de behandeling van de klacht naar voren komt, met inachtneming van wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld over registratie van klachten. De klachtencommissie zal dit via de ambtelijk secretaris aan het begin van de behandeling aan iedere bij de behandeling betrokken persoon melden.
6. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van MEE RR.
7. Aan de klager worden geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht in rekening gebracht.

8. Klager en beklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een ander. Als dit geld kost, komt dit voor eigen rekening.
9. Een klacht wordt niet verder behandeld, als de klager de klacht intrekt. Klager, beklaagde en MEE RR ontvangen hiervan een schriftelijke bevestiging.

Artikel 3.6: Uitspraak van de klachtencommissie

1. Binnen tien weken (behoudens verlenging) nadat de klacht in behandeling is genomen, neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:
 - a. de klacht is ongegrond;
 - b. de klacht is (gedeeltelijk) gegrond.

Als de klacht meerdere klachtonderdelen bevat, wordt per onderdeel een beslissing genomen.

2. De uitspraak wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de beklaagde(n) en aan bestuurder van MEE RR.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de beslissing of de klachtencommissie bevoegd is;
 - c. de beslissing of klager in zijn klacht (klachtonderdelen) ontvankelijk is;
 - d. de procedure die is gevolgd;
 - f. de standpunten van de klager en de beklaagde;
 - g. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - h. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - i. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht verder aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de beklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur (zie ook lid 2).
5. De Raad van Bestuur neemt binnen vier weken een besluit naar aanleiding van de uitspraak. Hij schrijft aan klager, beklaagde en de klachtencommissie of hij het advies van de klachtencommissie overneemt en welke maatregelen hij naar aanleiding van de uitspraak zal nemen.

Als de Raad van Bestuur het advies van de klachtencommissie niet overneemt, dan moet hij hiervoor goede redenen hebben en deze ook meedelen aan klager, beklaagde en klachtencommissie.

Als de Raad van Bestuur meer tijd nodig heeft voor het nemen van een besluit, geeft hij dat door aan klager, beklaagde en klachtencommissie; met vermelding van de redenen.

DEEL IV: AFSLUITENDE EN OVERGANGSBEPALINGEN

Artikel 4.1: Jaarverslag

De klachtencommissie brengt na afloop van elk jaar vóór 1 april van het daarop volgende jaar een jaarverslag uit. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten en beschrijft de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en van de door MEE RR getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag het functioneren van dit reglement aan de orde gesteld en de samenstelling van de klachtencommissie. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

Artikel 4.2 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt minimaal twee jaar -na afsluiten van het dossier- bewaard. Deze termijn kan worden verlengd indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat. Klager wordt hierover geïnformeerd. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 4.3: Wijze van openbaarmaking Reglement

MEE RR plaatst dit reglement binnen tien dagen na vaststelling op haar website, waar ook wordt vermeld hoe en waar een klacht kan worden ingediend. In de informatiefolder voor cliënten wordt gewezen op het bestaan van de klachtencommissie en van dit reglement.

Artikel 4.4: Vaststelling, evaluatie en wijziging reglement

1. De Raad van Bestuur stelt de algemene klachtenregeling vast, waarvan dit reglement voor de klachtencommissie een onderdeel is. De Raad van Bestuur is bevoegd dit reglement te wijzigen. Hij doet dit na eerst met de voorzitter van de klachtencommissie te hebben overlegd.
2. De Raad van Bestuur evalueert dit reglement als onderdeel van de klachtenregeling binnen twee jaar na de inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
3. Wijzigingsvoorstellen van dit reglement worden voorgelegd aan de klachtencommissie en ondernemingsraad.

Artikel 4.5: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 4.6: Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het klachtenreglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 4.7: Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2024.