



Humanitas DMH

Klachtenregeling Humanitas DMH, versie JobRun

Titel	Klachtenregeling Humanitas DMH versie JobRun,
Status	Definitief
Versie en uitgiftedatum	1.2 / 15 december 2014
Opgesteld door / Afdeling / Functie	Grethe Baarspul, Bert Hessel / medewerkers K&V
Proceseigenaar / Afdeling	RVB
Toepassingsgebied	Stichting Humanitas DMH, JobRun
Datum vaststelling / Door	1 november 2013 / RVB (oorspronkelijk)
Evaluatie en bijsturing / Door	1 april 2016

Klachtencommissie en klachtenregeling

Klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die tot taak heeft de gegrondheid vast te stellen van een door of namens een cliënt van Humanitas DMH bij de commissie ingediende klacht over gedragingen of handelingen van Humanitas DMH of medewerkers van Humanitas DMH. De commissie gaat daarbij te werk volgens de voorschriften van de klachtenregeling. Op de volgende pagina's van deze bijlage is de klachtenregeling integraal opgenomen.

Kernpunten in de regeling zijn:

- klachten dienen schriftelijk te worden ingediend;
- alleen klachten over gedragingen en handelingen jegens cliënten worden in behandeling genomen;
- anderen kunnen namens de cliënt een klacht indienen;
- klachten worden vertrouwelijk behandeld (geheimhouding);
- het principe van hoor en wederhoor wordt gehanteerd;
- de commissie rapporteert zijn conclusies aan het bestuur;
- cliënten en betrokken medewerker(s) ontvangen een afschrift van de rapportage;
- de commissie brengt een jaarverslag uit.

Adres

Klachtencommissie Humanitas DMH
Antwoordnummer 3399
3430 WC Nieuwegein

Reglement voor de behandeling van klachten van cliënten van de Stichting Humanitas voor Dienstverlening aan Mensen met een Handicap (Humanitas DMH) , versie JobRun.

In dit reglement worden de samenstelling, werkwijze, bevoegdheden en huishoudelijke zaken van de klachtencommissie voor klagers geregeld.

Het reglement is onderdeel van het klachtenbeleid van de Stichting Humanitas DMH. Dit beleid omvat de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten. Doel van het klachtenbeleid is een zorgvuldige wijze van omgaan met en afhandeling van klachten. Bij voorkeur wendt de klager zich allereerst rechtstreeks tot de persoon op wie de klacht betrekking heeft om (gezamenlijk) naar een oplossing voor de klacht te zoeken. Daarbij kan de klager de hulp inroepen van een cliëntvertrouwenspersoon. Indien de klager dit niet wenst of wanneer geen oplossing wordt gevonden kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie voor cliënten.

De behandeling van een klacht door de klachtencommissie voor cliënten is allereerst gericht op genoegdoening van de klager. De regeling biedt cliënten, hun (wettelijk) vertegenwoordigers, de opdrachtgever en de werkgever van een cliënt de mogelijkheid om de commissie om een formele uitspraak te vragen over de gegrondheid van hun klacht. In de tweede plaats is de behandeling van klachten gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Humanitas DMH.

Omschrijving van de begrippen

Artikel 1

1.1 Bestuur

Het bestuur van de Stichting Humanitas DMH dat als zodanig is belast met de verantwoordelijkheden en taken zoals vastgelegd in de statuten van Humanitas DMH.

1.2 Directie

De persoon, of personen die is/zijn belast met de verantwoordelijkheid en taken zoals vastgelegd in de statuten van Humanitas DMH en in het delegatiebesluit.

1.3 Klachtencommissie

De op grond van dit reglement ingestelde commissie die ingediende klachten behandelt.

1.4 Cliënt

De persoon aan wie Humanitas DMH zorg of begeleiding verleent of heeft verleend.

1.5 Klacht

Elk naar voren gebracht schriftelijk geformuleerd bezwaar over het handelen of nalaten van een handeling alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt door een medewerker van Humanitas DMH en/of de stichting zelf.

1.6 Klager

De persoon die de klacht indient. Dit kunnen zijn:

- een cliënt van Humanitas DMH;
- de wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt (curator, mentor, ouder/voogd);
- een door de cliënt schriftelijk gemachtigd persoon;
- nabestaanden van een cliënt (in de ruimste zin van het woord).
- opdrachtgever van de cliënt
- werkgever van de cliënt

1.7 Aangeklaagde

De medewerker werkzaam bij Humanitas DMH tegen wie de klacht zich richt of de stichting zelf.

1.8 Cliëntvertrouwenspersoon

De functionaris die door cliënten kan worden ingeschakeld voor hulp bij het omgaan met klachten. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk van Humanitas DMH.

1.9 Ambtelijk secretaris

De functionaris die aan de klachtencommissie wordt toegevoegd ter ondersteuning bij hun werk. De ambtelijk secretaris bewaakt tevens de afstemming tussen de activiteiten van de commissie en de overige activiteiten binnen de stichting op het gebied van het omgaan met klachten.

Indienen van een klacht

Artikel 2

2.1 De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen over een gedraging van een bij de stichting werkzame persoon of van de stichting zelf.

2.2 Een klacht met betrekking tot JobRun wordt gemeld aan de Arbeidskundige van UWV en wordt opgenomen in het dossier.

2.3 Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Voor hulp bij het op papier zetten van de klacht kan de klager een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon.

2.4 Het adres van de klachtencommissie is: Centraal Bureau Humanitas DMH, t.a.v. de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie voor cliënten, Antwoordnummer 3399, 3430 WC Nieuwegein.

Samenstelling, benoeming en ontheffing uit de functie van de leden van de klachtencommissie

Artikel 3

3.1 De leden van de klachtencommissie en voor elk van hen een plaatsvervangend lid, worden benoemd, geschorst en/of ontslagen door het bestuur.

3.2 De commissie bestaat uit minimaal drie leden en hun plaatsvervangers. De leden van de commissie zijn niet werkzaam voor of bij Humanitas DMH.

3.3 De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter worden voorgedragen door het bestuur van de stichting. Één lid en zijn/haar plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de Centrale Cliëntenraad en één lid en zijn/haar plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad. Eventuele overige leden worden benoemd op voordracht van het bestuur.

3.5 De voorzitter, leden en plaatsvervangers worden benoemd voor een periode van drie jaar. Herbenoeming voor een zelfde periode kan éénmaal plaatsvinden. In geval van tussentijds aftreden, benoemt het bestuur een opvolger voor het resterende gedeelte van de termijn.

3.6 De voorzitter en de leden van de commissie kunnen door het bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen als bedoeld in artikel 7.678 BW, op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

3.7 Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd.

Procedure

Artikel 4

4.1 De ambtelijk secretaris stelt de leden van de commissie uiterlijk binnen een week schriftelijk op de hoogte van de inhoud van de binnengekomen klacht.

4.2 Uiterlijk binnen een week na ontvangst bevestigt de ambtelijk secretaris namens de commissie schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager. In de bevestiging wordt melding gedaan van de verdere procedure.

4.3 Uiterlijk binnen een week na ontvangst van de klacht stelt de ambtelijk secretaris namens de commissie degene over wie is geklaagd en de directie schriftelijk in kennis van de klacht. In de kennisgeving wordt melding gedaan van de verdere procedure.

4.4 Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste drie leden van de commissie deel, onder wie de onafhankelijk voorzitter.

4.5 Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een of andere manier bij de klacht betrokken is.

4.6 De ambtelijk secretaris houdt aantekeningen van de gevolgde procedure.

Onderzoek

Artikel 5

5.1 De commissie neemt die maatregelen die nodig zijn voor een vlotte behandeling van de klacht.

5.2 De klager en de aangeklaagde worden door de commissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk (afhankelijk van de wensen van klager en aangeklaagde) een toelichting te geven op de klacht. Namens de commissie nodigt de ambtelijk secretaris hen daartoe uit.

5.3 De informatie die de commissie van beide partijen ontvangt, wordt op basis van het beginsel hoor en wederhoor onderling uitgewisseld voor zover deze informatie niet als vertrouwelijk aangemerkt kan worden.

5.4 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door personen die zij zelf aanwijzen.

5.5 De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden door de commissie in de gelegenheid gesteld de stukken die op de klacht betrekking hebben in te zien. Hierbij worden de wettelijke regels over de vereiste vertrouwelijkheid in acht genomen.

5.6 Als vertrouwelijk worden aangemerkt die stukken waarvan de opsteller met argumenten aangeeft dat ze beter niet rechtstreeks ter kennis van de klager kunnen worden gebracht (de zogenaamde medische exceptie). Stukken die in deze zin als vertrouwelijk worden aangemerkt, kunnen worden ingezien door een gemachtigde van de klager.

5.7 De ambtelijk secretaris houdt aantekeningen van het verhandelde bij de mondelinge behandeling van de klacht.

Bevoegdheden van de commissie

Artikel 6

6.1 De leden van de commissie hebben vrije toegang tot de instelling.

6.2 De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken. Voor zover noodzakelijk is daarvoor de toestemming vereist van de klager en de eventueel andere betrokkenen.

6.3 De commissie kan iedereen die binnen de instelling werkt, verzoeken inlichtingen te geven met betrekking tot de klacht. Iedereen tot wie een dergelijk verzoek is gericht verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

6.4 De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Niet of niet verder behandelen van een klacht

Artikel 7

7.1 Een klacht wordt niet of niet verder behandeld als blijkt dat:

- dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak;
- bij een rechtelijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.

7.2 Een klacht wordt niet verder behandeld als zij door de klager wordt ingetrokken. Wanneer de commissie van mening is dat de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft kan de commissie alsnog een onderzoek instellen.

7.3 Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als blijkt dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1, sub 5.

7.4 Een klacht die gericht is op schadevergoeding wordt doorverwezen naar de directie.

7.5 De commissie heeft de plicht een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden, b.v. als de klacht strafbare feiten of medisch technische zaken betreft.

Oordeel van de commissie en berichtgeving daarover

Artikel 8

8.1 De uitspraak van de commissie geeft binnen twee weken aan of de klacht

- niet ontvankelijk is (niet in behandeling kan worden genomen);
- gegrond (terecht) of gedeeltelijk gegrond is, of
- ongegrond (niet terecht) is.

8.2 De klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

8.3 De klachtencommissie stelt binnen vijf weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en de directie in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet (verder) in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 7.

8.4 Als tijdens de behandelingsprocedure duidelijk wordt dat de gestelde termijn niet haalbaar is, doet de commissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de directie. De commissie vermeldt hierbij de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

8.5 De commissie kan bij haar oordeel aanbevelingen doen.

8.6 De ambtelijk secretaris houdt aantekeningen van het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen van de commissie.

Beslissing van de directie

Artikel 9

9.1 De directie van Humanitas DMH deelt aan klager en commissie binnen één week na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

9.2 Indien de klacht betrekking heeft op JobRun en de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan deze escaleren naar de Arbeidsdeskundige van het UWV.

9.3 In geval van geschillen over het oordeel van de directie over de klacht kan deze opgelost worden door de inzet van mediation.

9.4 Partijen wonen de eerste mediationbijeenkomst gezamenlijk bij. Daarna zijn partijen vrij de mediation op ieder gewenst moment te beëindigen.

9.5 Indien het onmogelijk is om het geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van mediation, zal het geschil worden beslecht door een bevoegde rechter.

Slotbepalingen

Artikel 10

10.1 Ten behoeve van het functioneren van de commissie en de wijze waarop zij haar werkzaamheden zal verrichten, kan de commissie nadere regels stellen. Bij strijdigheid tussen deze nadere regels en deze regeling betreffende de behandeling van klachten binnen Humanitas DMH gaat de laatstgenoemde regeling voor.

10.2 Elk lid van de commissie, de ambtelijk secretaris en iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht over alle 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.

10.3 De ambtelijk secretaris houdt van alle klachten een dossier bij en bewaart deze. Uiterlijk twee jaar na afhandeling van de klacht moeten de persoonsgegevens worden verwijderd.

10.4 De directie draagt er zorg voor dat na elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Specifiek: totaal ingediende klachten, totaal ingediend en niet in behandeling genomen, totaal ingediend en niet in behandeling genomen maar binnen de termijn afgehandeld, totaal ingediend en wel in behandeling genomen, totaal ingediend en wel in behandeling genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

10.5 De directie zendt dit jaarverslag voor 1 april naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg in de regio's waarin Humanitas DMH werkt, de centrale cliëntenraad, het bestuur van de stichting en andere instanties waarvoor wettelijk een verplichting geldt.

10.6 Minimaal één maal per jaar vindt er naar aanleiding van het jaarverslag van de klachtencommissie overleg plaats tussen de directie en de commissie om de klachtenbehandeling te evalueren.

10.7 De commissie kan naar aanleiding van de behandelde klachten en over de gevolgde behandelingsprocedure gevraagd en ongevraagd advies geven aan directie en bestuur.

10.8 Humanitas DMH stelt de commissie de middelen en faciliteiten ter beschikking die zij redelijkerwijs nodig heeft om haar taak te vervullen.

10.9 Humanitas DMH vergoedt de door de leden in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitvoering van de functie.