

KLACHTENREGELING MAP

Het Stichtingsbestuur van de Stichting Mens Achter de Patiënt (Stg MAP) stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Bevoegd gezag: het stichtingsbestuur van de Stichting de Mens Achter de Patient;
 - b. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - c. Uitvoerend bestuur: het orgaan dat de dagelijkse gang van zaken en uitvoerende taken van Stichting Mens Achter de Patiënt voor haar rekening neemt.
 - d. Klager: een deelnemende zorgvrager; een mantelzorger van een deelnemer; een onderwijsinstelling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het uitvoerend bestuur van MAP, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor MAP, alsmede een persoon die anderszins betrokken is bij MAP, die een klacht heeft ingediend;
 - i) N.B. Een student die heeft deelgenomen aan onderwijs georganiseerd door Stichting Mens Achter de Patiënt kan enkel een klacht indienen bij de eigen onderwijsinstelling. De onderwijsinstelling kan vervolgens een klacht indienen bij Stichting Mens Achter de Patiënt.
 - e. Klacht: formeel beklag over gedragingen en beslissingen danwel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - f. Voorval: een situatie waarbij iemand een niet-pluis gevoel heeft;
 - g. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in Artikel 2;
 - h. Aangeklaagde: een deelnemer; een mantelzorger van een deelnemer; een (ex-) leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het uitvoerend bestuur van MAP, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor MAP, alsmede een persoon die anderszins betrokken is bij MAP, tegen wie een klacht is ingediend;

Artikel 2: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon. Wanneer er een voorval plaatsvindt, kan er door de desbetreffende persoon voor gekozen worden de vertrouwenspersoon te contacteren.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien de vertrouwenspersoon van mening is dat de situatie aanleiding geeft tot het indienen van een klacht, zal de vertrouwenspersoon de klager adviseren in en desgewenst begeleiden bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Ook als de vertrouwenspersoon van mening is dat een klachtenprocedure niet aan de orde is, mag de klager besluiten een klacht in te dienen.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.



5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klacht ontvangt, maar zelf van mening is dat de klachtencommissie op de hoogte dient te worden gesteld, kan hij/zij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag, waarbij naam en toenaam van de persoon die een voorval aanhangig heeft gemaakt, niet vernoemd zal worden tenzij hiervoor expliciet toestemming is gevraagd.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies omtrent voorvallen (en niet over klachten) over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn of haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die in deze hoedanigheid vernomen worden. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn of haar werkzaamheden.

Artikel 3: Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle directbetrokkenen, 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 nadat betrokkene zijn of haar taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie stuurt bij ontvangst van een klacht een geanonimiseerde en gestandaardiseerde notificatie naar de vertrouwenspersoon. Vervolgens verzoekt de klachtencommissie bij de klager of hij/zij ondersteuning wenst van de vertrouwenspersoon.
5. De klachtencommissie draagt er ook zorg voor dat de beklagde indien gewenst ondersteuning krijgt.
6. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. Het bevoegd gezag kan bijvoorbeeld een vertegenwoordiger van een onderwijsinstelling benoemen als de klacht onderwijs gerelateerd is.
4. Leden van het bevoegd gezag en/of uitvoerend bestuur kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. Het bevoegd gezag wijst uit de klachtencommissie een onafhankelijk (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.



Artikel 5: Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 6: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij de klachtencommissie. De klager kan de vertrouwenspersoon betrekken voor ondersteuning en advies, maar dit is geenszins verplicht.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien een voorval bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag naar de vertrouwenspersoon indien de desbetreffende persoon dit wenst. Indien deze een klacht in wil dienen verwijst het bevoegd gezag naar de klachtencommissie.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 7: Intrekken van de klacht

1. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.

Artikel 8: Inhoud van de klacht

1. De klacht dient per mail te worden ingediend. Dit e-mailadres is enkel toegankelijk voor de secretaris van de klachtencommissie.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6 eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag gemeld.

Artikel 9: Vooronderzoek

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 10: Hoorzitting

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functies van de aanwezigen;
 - b. de dagtekening
 - c. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 11: Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag binnen twee weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
5. Er is geen mogelijkheid om binnen Stichting Mens Achter de Patiënt bezwaar in te dienen tegen het besluit van het bevoegd gezag.

Artikel 12: Quorum

1. Voor het houden van een zitting is vereist dat een meerderheid van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.



Artikel 13: Niet-deelneming aan de behandeling

1. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 14: Beslissing op advies

1. Binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 15: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op de website van Stichting Mens Achter de Patiënt.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 16: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie geëvalueerd.

Artikel 17: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie.

Artikel 18: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling MAP'.
3. Deze regeling treedt in werking op 4 september 2019.
4. De wijze van afhandeling en registratie van een klacht worden vijf jaar bewaard in een beveiligde digitale omgeving en vervolgens vernietigd.

De regeling is aangepast op 6 mei 2020.