

KLACHTENREGELING STICHTING MENS ACHTER DE PATIËNT

VERSIE 28-01-2022

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 Stg MAP;
 - b. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - c. Uitvoerend bestuur: het bestuur van Stg MAP dat zich bezighoudt met de uitvoerende taken van de stichting, bestaande uit vrijwillige studenten en ervaringsdelers.
 - d. Directie: verantwoordelijk voor aansturen uitvoerend bestuur, verantwoordelijk voor dagelijkse gang van zaken van de Stg MAP in samenwerking met het uitvoerend bestuur;
 - e. Klager:
 - Cursisten, studenten en leerlingen (bij minderjarigheid de ouders)
 - Ervaringsdelers (en mantelzorgers)
 - Docenten die het onderwijs verzorgen
 - Interne organisatie die deze vorm van onderwijs mogelijk maken (zoals de leden van de commissies en uitvoerend bestuur)
 - f. Beklaagde: een ervaringsdeler; een mantelzorger van een ervaringsdeler; een (Ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het uitvoerend bestuur van Stg MAP, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Stg MAP, alsmede een persoon die anderszins betrokken is bij Stg MAP, tegen wie een klacht is ingediend;
 - g. Ervaringsdeler: personen die ervaring hebben met zorg en ziekte en die hun verhaal delen binnen Stg MAP;
 - h. Klacht: formeel beklag over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de beklagde;
 - i. Voorval: een situatie waarbij iemand een niet-pluis gevoel heeft bijvoorbeeld: ongewenste omgangsvormen (bijv. pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie e.d.) Of een integriteitskwesitie (bijv. fraude);
 - j. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in Artikel 2;
 - k. Vooronderzoek: het vergaren van alle nuttige en nodige informatie ter voorbereiding van de behandeling van een klacht;
 - l. Onderzoek: de behandeling van een klacht in de vorm van een schriftelijke consultatieronde of hoorzitting;
 - m. Hoorzitting: een bijeenkomst waarin klager en/of beklagde ten overstaan van (een deel van) de klachtencommissie worden gehoord over de klacht.

Artikel 2: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag wijst ten minste één vertrouwenspersoon aan. Wanneer er een voorval plaatsvindt, kan er door de klager voor gekozen worden een/de vertrouwenspersoon van de stg MAP te contacteren. De taken van de vertrouwenspersoon/vertrouwenspersonen worden in bijlage 1 beschreven.

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. Ontvankelijkheid en 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 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 nadat betrokkene zijn of haar taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden, waarvan een voorzitter en een secretaris. De leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

Artikel 5: Zittingsduur

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
3. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.

INDIENEN EN IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT

Artikel 6: Indienen van een klacht

1. De klager kan zich rechtstreeks of via een/de vertrouwenspersoon van Stg MAP met een *schriftelijke* klacht wenden tot de klachtencommissie Stg MAP.
2. De klacht dient binnen één jaar na het voorval te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan van Stg MAP dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. De klacht dient per mail te worden ingediend. Dit e-mailadres is enkel toegankelijk voor de secretaris van de klachtencommissie. Het e-mailadres luidt:
klachtencommissie@mensachterdepatient.nl
5. De klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de klacht.
6. De secretaris van de klachtencommissie stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging naar het kenbare adres van de klager, inclusief een exemplaar van het klachtenreglement van de Stg MAP.

Artikel 7: Ontvankelijkheid

1. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht neemt de klachtencommissie een besluit over de ontvankelijkheid van de klacht. Klager en beklagde ontvangen hiervan onverwijld bericht, inhoudende een motivering voor niet-ontvankelijkheid, dan wel nadere informatie over het vervolg van de procedure.
2. Indien een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt het vooronderzoek gestart ter voorbereiding van de behandeling van de klacht.

Artikel 8: Vooronderzoek

1. Het vooronderzoek start na kennisgeving van de ontvankelijkheid en wordt binnen een maand afgerond. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd met een termijn van één maand. Van deze verdaging krijgen klager en beklagde onverwijld bericht.
2. Ten behoeve van het vooronderzoek is de klachtencommissie bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen die zij nuttig en nodig acht voor een inhoudelijke beoordeling van

de klacht. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is voorafgaande machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 9: Het onderzoek

1. Zodra het vooronderzoek is afgerond, vindt de inhoudelijke behandeling van de klacht plaats in de vorm van een schriftelijke consultatieronde of een hoorzitting.
2. Van een schriftelijke consultatieronde kan worden afgezien, indien de klachtencommissie van oordeel is dat voor een juiste waardering van de klacht een hoorzitting nodig is.
3. Van een hoorzitting kan worden afgezien, indien de klachtencommissie van oordeel is, dat voor een juiste waardering van de klacht kan worden volstaan met de uit de schriftelijke consultatieronde verkregen informatie.
4. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie zijn van het onderzoek uitgesloten, indien hun onpartijdigheid en onafhankelijkheid in het geding zijn.

Artikel 10: De hoorzitting

1. De eerste hoorzitting vindt plaats uiterlijk 1 maand nadat het vooronderzoek is afgerond.
2. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat tenminste twee leden en de voorzitter van de klachtencommissie aanwezig zijn.
3. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin de klager en de beklagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
4. Tijdens de hoorzitting worden klager en beklagde afzonderlijk van elkaar gehoord. Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager, de beklagde of de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen/derden gehoord worden. Indien de commissie besluit bepaalde getuigen/derden niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en/of beklagde.
5. 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.
6. Tijdens het onderzoek kan de klager zich laten bijstaan door een/de vertrouwenspersoon van de Stg MAP. Voor zover van een externe c.q. ander zelf gekozen persoon gebruik wordt gemaakt is dit voor eigen rekening.
7. De beklagde kan zich eveneens op eigen kosten laten bijstaan door een raadsman of raadvrouw of iemand die hij daartoe in vertrouwen heeft genomen.

8. De beraadslaging van de klachtencommissie vindt plaats buiten de aanwezigheid van de betrokkenen klager, beklagde en eventueel anderen die gehoord zijn.

9. 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.

Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris

10. Betrokkenen (klager, beklagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun eigen hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor gezien. Indien gewenst, kunnen betrokkenen schriftelijk commentaar als bijlage aan het verslag toevoegen binnen een termijn van tien werkdagen.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

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

Artikel 12: Advies

1. Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een advies over de klacht. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen.
2. De klachtencommissie komt binnen drie maanden na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen tot een advies. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd. Als in het kader van de zorgvuldigheid van deze termijn moet worden afgeweken, dan kan de klachtencommissie hiertoe besluiten. Dit wordt aan alle betrokkenen schriftelijk gemeld.

Artikel 13: Beslissing op advies

1. Binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de beklagde 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 beklagde en de klachtencommissie.
3. Er is geen mogelijkheid om binnen Stg MAP bezwaar in te dienen tegen het besluit van het bevoegd gezag.

Artikel 14: Openbaarheid

1. Deze klachtenregeling wordt op de website van Stg MAP gepubliceerd.
2. De klachtencommissie bevordert dat belanghebbenden op de hoogte worden gesteld van deze klachtenregeling.

Artikel 15: Bewaartermijn

Dossiers worden voor een periode van tien jaar bewaard door Stg MAP onder verantwoordelijkheid van het secretariaat van de commissie. Hierna worden de dossiers vernietigd.

Artikel 16: Slotbepaling

Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, dan beslist het bevoegd gezag van Stg MAP op grond van een advies van de klachtencommissie.

Bijlage 1: taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon/ aanspreekpersoon Stg MAP

De vertrouwenspersoon/ de aanspreekpersoon is er voor iedereen die bij Stg MAP teamlid is, docent, student, ervaringsdeler of in een andere functie of rol betrokken is.

De vertrouwenspersoon van Stg MAP richt zich op twee gebieden die ieder een eigen aanpak kennen.

Enerzijds is de vertrouwenspersoon er voor iedereen die, zoals het woord al zegt... in het volste **vertrouwen** wil praten over ongewenste omgangsvormen en kwesties op het gebied van integriteit. Bijvoorbeeld als het gaat om pestgedrag, (seksuele) intimidatie, racisme, discriminatie of agressie/geweld. Maar ook als er bijvoorbeeld sprake is van fraude of het ontvreemden van spullen van Stg MAP.

De vertrouwenspersoon bekijkt samen met de melder(s), wat er nodig is zodat zij weer veilig en met plezier hun werk kunnen doen en/of veilig en met plezier de lesmodules kunnen geven en volgen. De melder houdt de regie over het proces; de vertrouwenspersoon staat diegene daarin bij.

Anderzijds is de vertrouwenspersoon ook de **aanspreekpersoon** voor Stg MAP-teamleden, docenten, studenten, ervaringsdelers e.a. als het gaat om de kwaliteit van de lesmodules. Dan kan het gaan om een persoon wiens handelen niet bijdraagt aan een succesvolle leersituatie voor hem- of haarzelf en voor anderen binnen het MAP-onderwijs- of trainingsbijeenkomsten.

Docenten, studenten, ervaringsdelers en anderen kunnen hiervoor ook terecht bij de directie. Deze kan het gesprek met betrokkene(n) zelf voeren of doorverwijzen naar de aanspreekpersoon om dit op te pakken.

De vertrouwenspersoon c.q. de aanspreekpersoon heeft een aantal taken:

1. De melder(s) opvangen en begeleiden en een luisterend oor bieden
2. Gevraagd en ongevraagd advies geven
3. Voorlichting geven over gewenst gedrag.

In principe houdt de melder zelf de regie over wat er gebeurt. De vertrouwenspersoon/ de aanspreekpersoon ondersteunt hem of haar hierin, ook waar het gaat om het 'elkaar aanspreken'. Dit is een belangrijke vaardigheid in het werk van de zorgprofessional.

In de gevallen waarin de kwaliteit van het onderwijs risico loopt, neemt de vertrouwenspersoon/ de aanspreekpersoon de regie over en gaat in gesprek met degene(n) die hierbij betrokken zijn.

De inzet van de gesprekken zijn dan bedoeld om:

- De situatie te verhelderen;
- Hoor en wederhoor toe te passen
- En soms ook toelichting geven op (emotionele) consequenties van het handelen voor anderen.

Deze gesprekken zijn erop gericht dat in toekomstige lessen de kwaliteit verbeterd wordt.

De vertrouwenspersoon/ de aanspreekpersoon doet na afloop kort mondeling verslag aan de directie, als het gaat om kwesties die te maken hebben met de kwaliteit van onderwijs. Een beknopt (geanonimiseerd) overzicht van alle meldingen en de afloop ervan, komen in het jaarverslag t.b.v. de directie.