

Reglement Klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Bestuur: het bestuur van BPU.
2. Medewerker: een natuurlijk persoon in dienst van BPU, werkzaam als ZZP'er, dan wel als vrijwilliger voor BPU, alsmede personen die (een deel van) een opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van BPU diensten verlenen.
3. Buurtbewoner: een natuurlijk persoon die in relatie staat met een medewerker van BPU op basis van zijn/haar professie.
4. Buurtprofessional: een natuurlijke persoon die vanuit de uitvoering van zijn/haar professie in relatie staat met een medewerker van BPU.
5. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een buurtbewoner of buurtprofessional over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker van BPU.
6. Klager: een buurtbewoner of buurtprofessional of groep van buurtbewoners en/of buurtprofessionals die in relatie staan met een medewerker van BPU en een klacht voorlegt of wil voorleggen in het kader van deze klachtenregeling. Als klager kunnen mede gelden:
 - ex-buurtbewoners die in het verleden in relatie stonden met een medewerker
 - de wettige vertegenwoordiger van de buurtbewoner of ex-buurtbewoner
 - de nabestaanden van de buurtbewoner of ex-buurtbewoner
 - natuurlijke personen die door een buurtbewoner of ex-buurtbewoner hiertoe zijn gemachtigd.
7. Klachtenbemiddelaar: de onafhankelijke persoon die door het bestuur is aangezocht en benoemd om klachten van buurtbewoners te bemiddelen, behandelen of door te verwijzen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.
8. Mediator/bemiddelaar: onafhankelijk professioneel mediator die door het bestuur is aangewezen om te mediëren tussen klager en BPU.
9. Wet: de Wkkgz (de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg).
10. Portefeuillehouder in het bestuur: het bestuurslid dat door het bestuur is aangewezen als portefeuillehouder inzake klachten.

Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling

1. recht te doen aan het rechtmatige belang van de buurtbewoner, en tevens van de medewerker.

2. herstel van de relatie en het vertrouwen tussen klager en buurtpastor/presentiewerker te bevorderen.

3. een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van zorg van BPU, en wel door systematisch te leren van klachten en op grond van de analyse van deze klachten te komen tot structurele verbeteringen in het werk.

Artikel 3 – Reikwijdte

1. De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle buurtbewoners of buurtprofessionals, zijnde natuurlijke personen, die in relatie staan met BPU via een relatie met een buurtpastor, presentiewerker of stagiair/vrijwilliger van BPU.

2. Indien klager een eerder geuite klacht intrekt, blijft BPU bevoegd een onderzoek naar de klacht in te stellen. Dit onderzoek kan leiden tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en/of tot een inhoudelijk oordeel over de klacht.

Artikel 4 – Interne Klachten afhandeling

1. Voor het behandelen van individuele klachten, wendt de klager zich of tot de medewerker waarop de klacht betrekking heeft of tot de klachtenbemiddelaar.

2. De betrokken medewerker informeert de klachtenbemiddelaar en de portefeuillehouder in het bestuur over de ingediende klacht.

3. Wordt de klacht ingediend bij de klachtenbemiddelaar dan informeert deze de betrokken medewerker en de portefeuillehouder in het bestuur.

4. De klachtenbemiddelaar draagt er zorg voor dat de medewerker voldoende reflectiemogelijkheden en steun heeft om zelfstandig de klacht te behandelen. De klachtenbemiddelaar ondersteunt, indien gewenst, ook de klager bij het in gesprek gaan met de medewerker.

5. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en de betreffende medewerker. Indien de medewerker een vrijwilliger of stagiair is, zal de begeleidende beroepskracht respectievelijk de stagebegeleider bij dit gesprek aanwezig zijn.

6. Als de klager niet in gesprek wil met de betreffende medewerker, of als dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan overlegt de bemiddelaar met klager en medewerker over een passend vervolg.

7. Een passend vervolg als onder 6 benoemd, kan er als volgt uitzien:

7 a: Een gesprek tussen klager en medewerker onder leiding van de klachtenbemiddelaar

7 b: Een mediatietraject door een onafhankelijk mediator.

7 c: Een onderzoek naar het voorval door de onafhankelijke klachtencommissie.

7 d: Bij vermoeden van ernstig wangedrag van de medewerker volgt altijd een onderzoek door de onafhankelijke klachtencommissie. De portefeuillehouder klachten bepaalt in een dergelijke situatie in overleg met directie en bestuur of de medewerker hangende het onderzoek op non-actief wordt gesteld. Als uit dit onderzoek strafbare feiten blijken, dan wordt hiervan altijd aangifte gedaan bij de politie.

8. Van elke stap wordt kort verslag gedaan door de medewerker en/of de klachtenbemiddelaar in onderlinge samenspraak. De klager krijgt een afschrift van dit verslag.

9. Het verslag en de uitkomsten van elk klachttraject worden vertrouwelijk besproken met directie en bestuur van BPU. In elk geval wordt nagegaan welke lessen uit de casus geleerd kunnen worden en welke veranderingen in de werkwijze en/of organisatie dientengevolge aangebracht moeten worden.

10. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 5. Klachtenbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 6. Samenstelling onafhankelijke klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van medewerkers en bestuur. De klachtencommissie kan, indien gewenst, worden bijgestaan door een door het bestuur aangewezen ambtelijk secretaris.

Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt door het bestuur rekening gehouden met de volgende aspecten:

- De leden van de klachtencommissie zijn allen volledig onafhankelijk van het BPU.
- De leden geven blijk van levenservaring en een goed oordeelsvermogen.
- De leden hebben bij voorkeur kennis en/of ervaring op het gebied van consumentenbelangen, welzijnswerk, buurtpastoraalwerk of klachtenbehandeling elders.

Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd. De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden herbenoemd.

2. Aan de behandeling van voorgelegde klachten dienen alle leden van de klachtencommissie deel te nemen.

3. De portefeuillehouder klachten in het bestuur ziet er namens het bestuur van het BPU op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht conform dit reglement.

Artikel 7 Aanmelding en stukken

Klachten dienen schriftelijk bij de commissie te worden aangemeld. Ook het verweer dient in eerste instantie op schrift te worden gesteld. De klager kan aan de klachtenbemiddelaar verzoeken hulp te verlenen bij het indienen van een klacht en zich tijdens een zitting door de klachtenbemiddelaar laten vergezellen. De klager kan zich ook laten bijstaan door een

persoon uit eigen kring. Ook de aangeklaagde medewerker kan zich desgewenst laten bijstaan. De begeleiders van klager en/of medewerker dienen vóór een zitting bij de klachtencommissie te worden aangemeld. De commissie kan partijen verzoeken om nadere informatie (stukken). Alle stukken die betrekking hebben op de klacht worden bij het klaagschrift gevoegd en zijn inzichtelijk voor partijen. Klager en aangeklaagde krijgen zo nodig de gelegenheid de stukken te complementeren.

Artikel 8 Ontvankelijkheid

De klachtencommissie bepaalt of een klacht wel of niet ontvankelijk is aan de hand van dit klachtenreglement. Een klacht is niet ontvankelijk, d.w.z. de klacht kan om formele redenen niet worden behandeld, wanneer:

- deze buiten de kaders van de klachtenregeling voor buurtpastores, vrijwilligers en stagiairs valt.
- de klacht namens een ander is ingediend, terwijl de inbrenger niet door de oorspronkelijke klager is gemachtigd.
- de klacht anoniem is ingediend.
- de klager al eerder een klacht heeft ingediend die betrekking had op hetzelfde feit.

Het niet ontvankelijk verklaren van een klacht wordt schriftelijk medegedeeld en toegelicht aan de klager en het bestuur.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

De commissie draagt zorg voor hoor en wederhoor.

Artikel 10 Werkwijze

- a. Direct na indiening van een klacht stelt de secretaris van de klachtencommissie de portefeuillehouder in het bestuur en de voorzitter van de klachtencommissie ervan op de hoogte dat er een klacht is ingediend.
- b. De leden van de klachtencommissie en partijen worden geïnformeerd over wie er bij de klachtbehandeling zijn betrokken.
- c. De secretaris van de klachtencommissie stuurt onmiddellijk na de ontvangst van alle stukken van de klager een afschrift naar degene over wie is geklaagd met het verzoek om te reageren.
- d. Voorzitter en secretaris doen een voorstel aan de commissieleden van de wijze waarop de klacht wordt behandeld. De secretaris roept de commissie bijeen indien besloten wordt tot een mondelinge behandeling.
- e. De commissie zal (veelal) de partijen in een zitting horen. Hierbij dient de voltallige commissie aanwezig te zijn.

- f. De klachtencommissie bepaalt in overleg met de partijen of partijen wel/niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord. De partijen worden voor een zitting uitgenodigd door de secretaris.
- g. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door derden of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
- h. Na een zitting kunnen geen stukken meer worden ingediend bij de commissie, tenzij de commissie daarom heeft verzocht.
- i. Alle partijen beschikken over dezelfde informatie en stukken die betrekking hebben op de klacht.
- j. Beide partijen kunnen de commissie verzoeken getuigen en deskundigen te horen. Wanneer de commissie een getuige of deskundige van belang acht, zal zij dit toestaan.
- k. Wanneer de commissie vindt dat zij voldoende is voorgelicht, wordt meegedeeld binnen welke termijn een uitspraak (het wel of niet gegrond zijn en de te nemen maatregelen) over de klacht wordt gedaan. Deze termijn bedraagt uiterlijk zes weken na de aankondiging.

Artikel 11 Vertrouwelijkheid

De behandeling van klachten vindt vertrouwelijk in een besloten zitting plaats.

Artikel 12 Termijn

De termijn van een klachtafhandeling door de klachtencommissie bedraagt in beginsel zes weken. Bij ernstige klachten kan een versnelde procedure gevolgd worden. Indien noodzakelijk of op verzoek van één der partijen, kan de klachtencommissie een langere termijn nemen voor de afhandeling van de klacht. Wanneer een langere periode noodzakelijk is, wordt dit gemotiveerd toegelicht aan partijen; daarbij wordt ook de termijn vermeld waarbinnen het advies wel plaats zal vinden. Deze tweede termijn bedraagt maximaal zes weken. Slechts met instemming van betrokken partijen en beargumenteerd, kan een procedure voor langere tijd worden aangehouden om te bezien of partijen alsnog onderling tot een oplossing kunnen komen.

Artikel 13 Uitspraak en advies

De klachtencommissie komt binnen de in artikel 12 beschreven termijn tot een uitspraak en een advies aan het bestuur. De commissie brengt haar uitspraak en het advies schriftelijk uit, met afschriften aan de klager en de verweerder. Uitspraak en advies omvatten in ieder geval onderstaande punten:

- de gegevens van klager en verweerder en de functionele relatie ten opzichte van elkaar.
- de inhoud van de klacht.
- de gronden waarop de klacht ontvankelijk is verklaard.
- de gronden waarop de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard.

– het advies aan het bestuur inzake te nemen maatregelen mede ter bevordering van de kwaliteit van de zorg.

Artikel 14 Kosten

De commissie brengt partijen geen kosten in rekening. De kosten die de klager of degene over wie geklaagd is zelf moet maken in het kader van de behandeling van de klacht (inschakelen van deskundigen of het laten bijstaan door derden), zijn voor eigen rekening. Wanneer de klachtencommissie zelf deskundigen wil inschakelen die kosten in rekening brengen, vraagt de commissie toestemming aan het bestuur.

Artikel 16 Verslag

1. De portefeuillehouder klachten in het bestuur stelt over elk kalenderjaar samen met de klachtenbemiddelaar en de secretaris van de klachtencommissie een openbaar verslag op. Dit jaarverslag omvat in elk geval de volgende punten:

- a. een verwijzing naar de klachtenregeling die via de website onder de aandacht van de buurtbewoners is gebracht.
- b. de naam van de klachtenbemiddelaar.
- c. de samenstelling van de klachtencommissie;
- d. in welke mate de klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie hun werkzaamheden hebben kunnen verrichten binnen de kaders van de Wkkgz;
- e. het aantal en de aard van de door de klachtenbemiddelaar en klachtencommissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie;
- g. op welke wijze de Stichting BPU de aanbevelingen heeft opgevolgd zodanig dat de kwaliteit van het werk erdoor is verbeterd.

2. Het bestuur bespreekt dit verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar met directie en teamleden in een bestuursvergadering.

3. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenbemiddelaar of de klachtencommissie een ernstige situatie betreft, stelt de klachtenbemiddelaar, dan wel de secretaris van de klachtencommissie het bestuur van BPU daarvan onmiddellijk in kennis via de portefeuillehouder.

Artikel 17 Bekendmaking klachtenregeling

BPU brengt de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten door de integrale tekst van dit reglement op de website te publiceren.

Artikel 18 Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslissen naar redelijkheid en billijkheid, de klachtenbemiddelaar, dan wel de klachtencommissie in overleg met (de portefeuillehouder van) het bestuur.
2. Het reglement kent instemming van bestuur, directie en teamleden en is op 12 januari 2024 in de huidige vorm vastgesteld door het bestuur.
3. Op 20 maart is de vernieuwde klachtencommissie ingesteld. Daarna zijn er nog enkele aanpassingen gedaan aan het reglement. Deze zijn bekrachtigd in de bestuursvergadering van 17 mei 2024.
4. Het vernieuwde reglement treedt in werking op 17 mei 2024.